



## Conditions générales de vente consommateurs PAROT DIGITALS

---

Dernière mise à jour : 12 juin 2017

### PREAMBULE

Les présentes Conditions générales constituent le socle de la relation commerciale entre les parties et régissent strictement et dans leur intégralité l'ensemble des ventes réalisées sur le site Internet [www.zanzicar.fr](http://www.zanzicar.fr) par la société **PAROT DIGITALS**, Société par Actions Simplifiée, au capital de 10 000 €, immatriculée sous le numéro 821 002 904 au RCS de BORDEAUX, ayant son siège social 21, rue DAUGERE à BRUGES (33520), représentée par Monsieur Alexandre PAROT (ci-après dénommée le « **Vendeur** »), qui a pour activité la vente à distance sur catalogue général.

Le **Vendeur** et le **Client** sont ci-après individuellement dénommés une « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

Toute commande auprès du **Vendeur** implique de plein droit l'acceptation sans réserve de l'intégralité des présentes Conditions générales. L'acceptation par le **Client** des présentes Conditions générales est matérialisée par le fait pour le **Client** de cocher la case attenante à la mention « *je reconnais avoir lu et accepté les Conditions générales de vente (Lire les Conditions générales de vente)* » lors de la passation de sa Commande. Cette démarche équivaut pour le **Client** à reconnaître qu'il a pris pleinement connaissance et qu'il approuve, sans exception ni réserve, l'ensemble des Conditions générales indiquées ci-après.

### Article 1 – Définitions

« **Client** » désigne toute personne physique, ayant la capacité juridique de contracter, et agissant à des fins, qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Commande** » désigne tout achat par le **Client** de tout Produit proposé à la vente par le **Vendeur** sur son Site Internet.

« **Compte** » désigne le compte du **Client** permettant de passer Commande des Produits proposés à la vente par le **Vendeur** sur son Site

Internet.

« **Devis** » désigne le document contractuel par lequel le **Vendeur** expose un prix pour le Produit que souhaite acquérir le **Client**.

« **Financement** » désigne la solution de crédit proposé au **Client** par CGI afin d'acquérir le Produit souhaité.

« **Internet** » désigne différents réseaux de serveurs localisés en divers lieux à travers le monde, reliés entre eux à l'aide de réseaux de communication, et communiquant à l'aide d'un protocole spécifique connu sous le nom de TCP/IP.

« **Livraison** » désigne la remise des Produits commandés soit au **Client**, soit à un tiers désigné par ce dernier, soit au transporteur désigné par ce dernier.

« **Produit** » désigne l'ensemble des véhicules d'occasion proposés à la vente par le **Vendeur**.

« **Site Internet** » désigne l'infrastructure développée par le **Vendeur** selon les formats informatiques utilisables sur l'Internet comprenant des données de différentes natures, et notamment des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données, destinées à être consultées par les utilisateurs de l'Internet dans le cadre d'un accès libre à l'adresse [www.zanzicar.fr](http://www.zanzicar.fr).

« **Tunnel d'achat** » désigne le processus de Commande en ligne des Produits sur le Site Internet.

### Article 2 – Description des Produits

**2.1.** Les caractéristiques essentielles des Produits sont disponibles, de manière lisible et compréhensible, sur les fiches Produits du Site Internet, dans l'email récapitulatif envoyé au **Client** par le **Vendeur** et dans le Devis figurant en pièce jointe dudit email récapitulatif.

**2.2.** Les fiches Produits du Site Internet sont notamment composées de :



- Une photographie non-contractuelle du Produit ;
- Le prix total du Produit ainsi que le paiement mensuel en cas d'échelonnement ;
- Les délais de Livraison ;
- Les caractéristiques techniques, les équipements et les options du Produit.

**2.3.** Via les fiches Produits, le Client a accès à un simulateur de crédit pour l'achat du Produit concerné. Ce simulateur de crédit est proposé par CGI, marque de la Société Générale (société anonyme RCS PARIS n° 552 120 222), mise à disposition de la société Compagnie Générale de Location d'Equipements (société anonyme RCS LILLE METROPOLE n° 303 236 186 et ci-après dénommée « **CGI** »). A ce titre, le **Vendeur** ne pourra aucunement être tenu responsable au titre de l'utilisation dudit simulateur de crédit.

### **Article 3 – Tunnel d'achat**

**3.1.** Les Parties conviennent expressément que les données enregistrées par le **Vendeur** dans le cadre de la Commande constituent la preuve de l'ensemble des opérations commerciales conclues entre elles.

**3.2.** Les Commandes sont passées sur le Site Internet en langue française via le Compte du **Client**.

#### 3.3. Demande de Devis et de Financement

**3.3.1.** Afin de demander un Devis, le **Client** doit se connecter à son Compte et accéder à la fiche Produit du Produit sélectionné.

**3.3.2.** À partir de la fiche Produit, le **Client** peut demander un Devis, en vérifiant ses coordonnées et en renseignant certaines informations relatives notamment aux modes de Livraison et de paiement souhaités.

**3.3.3.** Au cours de ce processus, le **Client** peut également émettre auprès de CGI une demande de Financement. Dans un tel cadre, le **Client** est dirigé vers un module de souscription fourni par CGI, qu'il doit renseigner en ligne.

**3.3.4.** À la validation par le **Client** de sa demande de Devis et éventuellement de Financement, le Produit est réservé pendant la durée de validité dudit Devis, soit soixante-douze (72) heures.

**3.3.5.** À la validation par le **Client** de sa demande de Devis et éventuellement de Financement, un email de confirmation de ladite demande est envoyé dans les meilleurs délais à l'adresse email du **Client** renseignée lors son inscription sur le Site Internet.

**3.3.6.** Jusqu'à validation de la demande de Devis et éventuellement de Financement, le **Client** peut abandonner ou modifier ladite demande à tout moment.

#### 3.4. Finalisation de la Commande

**3.4.1.** Afin de finaliser la Commande, le **Client** devra fournir les pièces suivantes :

- Ses trois derniers bulletins de salaire et/ou son dernier avis d'imposition ;
- Une copie de deux (2) pièces d'identité en



cours de validité et lisibles (Carte Nationale d'Identité recto-verso et passeport ou carte de séjour) ;

- Un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois ;
- Un RIB, relevé d'Identité Bancaire ;
- Le devis dûment complété, paraphé en bas de chaque page et signé sur la dernière page.

**3.4.2.** En cas d'avis positif de Financement par CGI, le **Client** devra également fournir les éventuelles pièces demandées par cette dernière.

**3.4.3.** En cas d'avis négatif de Financement par CGI, le **Client** peut, tout de même, finaliser sa Commande en procédant à un paiement comptant.

**3.4.4.** Si le **Client** souhaite effectuer un paiement comptant du Produit, et sous réserve qu'il ait remis l'ensemble des documents nécessaires, la Commande est validée dès paiement comptant du **Client** par virement, par chèque ou par carte bancaire selon les modalités ci-après détaillées. Afin de procéder au paiement en ligne, le **Client** est redirigé vers une page Internet du service Cyberplus Paiement de la Banque Populaire doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne et permettant de crypter la transmission des données bancaire.

**3.4.5.** Si le **Client** a reçu un avis positif à sa demande de Financement auprès de CGI, et sous réserve qu'il ait remis l'ensemble des documents nécessaires, la Commande est validée dès réception du dossier complet du **Client**.

**3.4.6.** Jusqu'à validation de la Commande, le **Client** peut abandonner ou modifier ladite Commande à tout moment. La Commande est ferme et définitive à compter de sa validation.

**3.4.7.** Sauf accord exprès contraire et indemnisation par le **Client** des frais déjà engagés par le **Vendeur**, aucune modification, suspension ou annulation d'une Commande n'est opposable au **Vendeur** à compter de la validation de la Commande par le **Client**. Toute modification d'une Commande ultérieure à sa validation par le **Client** nécessite l'accord préalable écrit du **Vendeur**. Le **Vendeur** se

réserve la possibilité de revoir le prix et les délais initialement proposés en conséquence.

**3.4.8.** Le **Vendeur** n'est lié par les engagements qui pourraient être pris par ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite et signée émanant de lui-même, représenté par une personne dûment habilitée.

**3.4.9.** Afin de lutter contre la fraude, le **Vendeur** se réserve le droit de demander au **Client** tout document nécessaire à la vérification de son identité, de l'authenticité de son moyen de paiement et/ou de son domicile.

**3.4.10.** Sous réserve d'en informer le **Client** concerné dans les plus brefs délais, le **Vendeur** se réserve le droit de refuser toute Commande :

- pour des motifs légitimes ;
- si les quantités de Produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateur ;
- si la Commande émane d'un **Client** n'ayant pas réglé en totalité une précédente Commande ou avec lequel un litige quelconque serait en cours ;
- si la Livraison doit s'effectuer dans un autre pays que ceux mentionnés ci-après.

## Article 4 – Conditions financières

### Article 4.1. Prix

**4.1.1.** Les prix des Produits sont affichés, de manière lisible et compréhensible, sur la fiche Produit, sur le Devis, lors de la passation de Commande et dans l'email récapitulatif envoyé au **Client** par le **Vendeur**. Les prix peuvent être mis à jour à tout moment sans préavis, mais les Produits sont facturés sur la base du prix en vigueur, au jour de la Commande. Les prix sont exigibles en totalité après validation de la Commande.

**4.1.2.** Tous les prix s'entendent en euros toutes taxes comprises, les taxes étant supportées par le **Client**. Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur et, au cas où celle-ci serait modifiée, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application.



**4.1.3.** Les tarifs indiqués ne comprennent ni l'accès à l'Internet et/ou au Site Internet ni le coût des lignes téléphoniques. La connexion à Internet relève de la responsabilité du **Client**. Le **Vendeur** ne peut être tenu pour responsable de la qualité de la ligne proposée par le fournisseur d'accès Internet.

**4.1.4.** Le **Client** pourra bénéficier de réductions de prix, rabais, remises et ristournes, en fonction du nombre de Produits commandés, en une seule fois et un seul lieu ou de la régularité de ses Commandes dans les conditions et modalités prévues aux présentes Conditions générales.

#### Article 4.2. Modalités de paiement

**4.2.1.** Si le **Client** souhaite effectuer un paiement comptant du Produit, il aura la possibilité de verser un acompte à hauteur de sept cent cinquante euros (750€), quel que soit le prix du Produit, par virement ou carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, Cartes bancaires virtualis, etc.) sur le Site Internet. Dans un tel cas, le **Client** devra payer le solde au moins quarante-huit heures (48h) avant la Livraison du Produit selon les mêmes modalités de paiement. Si le **Client** n'a pas versé d'acompte, il devra payer la totalité du prix du Produit au moins quarante-huit heures (48h) avant la Livraison du Produit selon les mêmes modalités de paiement que susmentionnées.

**4.2.2.** Si le **Client** a reçu un avis positif à sa Demande de Financement auprès de CGI, le **Client** devra payer, lors de la Livraison du Produit et contre remise des clés du Produit, la totalité des divers frais (mise à la route, carte grise, Livraison, apport et éventuel premier loyer) par chèque de banque si le montant est supérieur à mille euros (1000€) ou par chèque classique dans le cas contraire.

**4.2.3.** Toutes les factures sont envoyées soit à l'adresse postale soit à l'adresse électronique indiquée par le **Client** lors de son inscription sur le Site Internet ou toute autre adresse que le **Client** peut communiquer au **Vendeur**. A ce titre, le **Vendeur** se dégage de toute responsabilité si le **Client** fournit une adresse erronée qu'elle soit physique ou électronique.

**4.2.4.** Le **Vendeur** se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une

Commande, quel que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le **Client**, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative au paiement d'une Commande ou à l'utilisation du Site Internet.

**4.2.5.** Le **Client** garantit au **Vendeur** qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi parmi ceux disponibles.

### **Article 5 – Livraison**

#### 5.1. Lieu de la Livraison

**5.1.1.** La zone de Livraison du **Vendeur** couvre la France Métropole hors Corse, hors DROM et hors COM.

**5.1.2.** Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le **Client** lors de la passation de la Commande et figurant dans l'email récapitulatif qui lui est adressé par le **Vendeur**. Aucune livraison ne sera assurée en cas d'adresse mentionnant une boîte postale. Il appartient au **Client** de vérifier que la Commande est conforme à son choix et que ses données personnelles, mode et lieu de Livraison, options et lieu de facturation sont exactes.

**5.1.3.** En cas de Livraison à l'étranger expressément accepté par le **Vendeur**, le **Client** s'engage à effectuer toutes les formalités et déclarations nécessaires auprès des autorités et administrations du pays concerné, et acquitter toutes taxes, droits de douanes ou toute autre somme de quelque nature que ce soit qui seraient exigées de lui en vue de l'importation des Produits dans le pays.

#### 5.2. Frais de la Livraison

Les frais de Livraison sont à la charge du **Client**. Ils sont mentionnés dans le Devis afférent, lors de la passation de Commande et dans l'email récapitulatif envoyé au **Client** par le **Vendeur**.

#### 5.3. Délais de la Livraison

**5.3.1.** Les délais de Livraison des Produits sont indiqués sur le Devis afférent, lors de la passation de Commande et dans l'email



récapitulatif envoyé au **Client** par le **Vendeur** selon les modalités prévues à l'article L.138-1 du Code de la consommation.

**5.3.2.** Tout retard ou manquement imputable au **Client** ou à un tiers entraîne un report des délais de Livraison et la prise en charge par le **Client** des coûts supplémentaires éventuels.

**5.3.3.** Tel que prévu à l'article L.138-4 du Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au **Client** au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits.

**5.3.4.** En cas de retard de Livraison, le **Vendeur** s'engage à avertir le **Client** dans les plus brefs délais, par tout moyen de communication, ainsi qu'à lui indiquer la durée du retard estimée.

**5.3.5.** Le **Vendeur** ne saurait être tenu pour responsable en cas de défaillance du **Client** dans l'exécution de ses obligations et qui entraînerait une absence de Livraison du Produit commandé.

#### 5.4. Modes de Livraison

Lors de la passation de sa Commande, le **Client** a le choix entre deux modes de Livraison, à savoir :

- la Livraison gratuite en point retrait ;
- la Livraison payante à domicile.

#### Article 5.5. Bon de Livraison

**5.5.1.** Malgré tout le soin qu'apporte le **Vendeur** à la préparation et l'expédition des Produits, certaines Commandes peuvent contenir des Produits endommagés ou non conformes.

**5.5.2.** À la Livraison de la Commande, un bon de Livraison doit être signé par le **Client** qui doit vérifier à réception la conformité et l'état du Produit. Si le **Client** estime que le Produit livré est défaillant, défectueux ou non conforme, il lui appartiendra d'en refuser la Livraison, ou d'adresser au **Vendeur** ou au transporteur, des réserves motivées décrivant la défaillance ou la non-conformité de la Commande. Le **Client** disposera d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la Livraison pour adresser ses réclamations au **Vendeur**. Le **Vendeur** ne procédera à aucun remboursement ou échange

si la réclamation lui est communiquée postérieurement à ce délai.

### **Article 6 – Retour et Droit de rétractation**

#### 6.1. Généralités sur le retour des Produits

**6.1.1.** Tout retour de Produits doit faire l'objet d'un accord écrit, exprès et préalable du **Vendeur**. Le Produit devra être retourné dans l'état où il se trouvait au moment de la Livraison, accompagné de tous les documents, notices et accessoires, ainsi que de la facture de la Commande adressée par le **Vendeur**, le certificat d'immatriculation et les clés du Produit (et éventuel double des clés).

**6.1.2.** Le **Vendeur** informera le **Client** de l'acceptation du retour du Produit, ce dernier aura alors la possibilité :

- soit obtenir un avoir sur Commande future d'un montant égal au prix du Produit commandé ;
- soit obtenir le remboursement intégral du prix du Produit commandé dans un délai de quatorze (14) jours.

**6.1.3.** Aucun remboursement ne sera effectué s'il est révélé que la défaillance est imputable au **Client** et notamment si elle résulte d'un usage non conforme à son utilisation normale, d'une modification ou d'une adaptation du Produit à l'initiative du **Client** ou d'un usage prolongé de la part du **Client**.

**6.1.4.** Les frais et risques du retour d'un Produit seront à la charge du **Client**. En outre, si le Produit retourné a parcouru plus de cinq cent kilomètres (500km) par tranche de sept (7) jours calendaires consécutifs, les Parties sont convenues que les frais kilométriques seront facturés par le **Vendeur** au **Client** à hauteur d'un euros et cinquante centimes (1,50 €) par kilomètre excédentaire.

**6.1.5.** En cas d'acceptation par le **Vendeur** du retour d'un Produit, le **Client** devra signer un formulaire de décharge de responsabilité et y inscrire la date et l'heure de la restitution.

#### 6.2. Spécificités sur le droit de rétractation

**6.2.1.** Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le **Client** dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour

exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du lendemain du jour de Livraison en point retrait ou au domicile du **Client**.

**6.2.1.** Afin d'exercer son droit de rétractation, le **Client** doit informer le **Vendeur** de sa décision de rétractation en lui adressant avant l'expiration du délai susmentionné, le formulaire de rétractation ci-dessous et disponible sur le Site Internet. L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation pour le **Vendeur** d'exécuter la Commande concernée.

**6.2.3.** À compter de la date de communication de la décision de se rétracter, le **Client** sera remboursé dans un délai de quatorze (14) jours par le **Vendeur** du prix de la Commande concernée.

**6.2.4.** En cas de rétractation, le **Client** supporte à ses frais les coûts directs de renvoi des Produits concernés au **Vendeur**. Le **Client** disposera d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la date de communication de la décision de se rétracter, pour renvoyer les Produits concernés au **Vendeur** conformément aux modalités susmentionnées.

## Article 7 - Garantie

En application des dispositions législatives et réglementaires, toutes les Commandes sont soumises à la garantie légale de conformité des articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation et à la garantie des vices cachés du Code civil, prévue aux articles 1641 et suivants.

### 7.1. Garantie légale de conformité

Article L.217-4 du Code de la Consommation :

« Le vendeur livre 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 et de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.217-5 du Code de la Consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, et le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a

présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente 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.

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L.217-12 du Code de la consommation :

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

Article L.217-16 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 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. »

### Mentions encadrées :

En matière de garantie de conformité, le **Client** :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois pour les biens neufs (six (6) mois en cas de biens d'occasion) à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

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

### 7.2. Garantie des vices cachés

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts de la chose vendue qui la rendent impropres à l'usage auquel on la 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 1644 du Code civil :

*« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. »*

Alinéa 1 de l'article 1648 du Code civil :

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

### 7.3. Extension de garantie

Lors de la passation de Commande, et dans le cadre d'une demande de Financement, le **Client** peut opter pour des extensions de garantie payantes dont les conditions générales lui seront transmises par lien permanent dans le Devis et dans l'email récapitulatif envoyé par le **Vendeur**.

### 7.4. Exclusions de garantie

Le **Client** ne pourra se prévaloir d'aucune garantie légale ou contractuelle si :

- le dommage ou le vice est apparent (et sans réclamation de la part de ce dernier dans les conditions de son droit de rétractation) ;
- le dommage ou le vice est le fait du transport du Produit lorsque le **Client** confie la Livraison du Produit à un transporteur autre que celui proposé par le **Vendeur** (conformément aux articles L.216-4 et L.216-5 du Code de la consommation) ;
- le dommage ou le vice résulte d'une utilisation anormale du Produit par le **Client** ;
- le Produit a fait l'objet d'une modification, d'une adaptation ou d'une réparation qui n'a pas été autorisée par le **Vendeur**.

## **Article 8 – Responsabilité**

**8.1.** Toute réclamation, pour être prise en considération, doit être effectuée par écrit dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la Livraison du Produit par lettre recommandée avec accusé de réception.

**8.2.** Les informations nécessaires à l'exécution de la Commande devront répondre aux spécifications du **Vendeur**. Le **Client** est responsable de l'exactitude, la sincérité et la

véracité des coordonnées qu'il fournit au **Vendeur**. Le **Vendeur** ne saurait être tenu responsable en raison d'une erreur dans la saisie de ces coordonnées.

**8.3.** En outre, le **Vendeur** ne pourra être reconnu responsable des dommages de toute nature, tant matériels, qu'immatériels, directs ou indirects qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation du Produit ou d'une adaptation ou modification effectuée à la seule initiative du **Client**.

**8.4.** A ce titre, le **Client** est seul responsable de l'utilisation et de l'exploitation qu'il fait du Produit commandé. Le **Vendeur** ne pourra être tenu responsable en cas d'atteinte à la législation ou aux droits des tiers dans le cadre de cette utilisation et de cette exploitation.

**8.5.** Le **Vendeur** n'est pas responsable si un quelconque dysfonctionnement du Site Internet, indépendant de sa volonté, empêche notamment le **Client** de passer ou de valider une Commande.

**8.6.** Le **Vendeur** ne pourra être tenu responsable en cas de dommages liés à la perte ou à la divulgation du mot de passe du Compte d'un **Client**.

## **Article 9 – Résiliation**

**9.1.** En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, l'autre Partie pourra résilier immédiatement et de plein droit la Commande.

**9.2.** La résiliation interviendra sans préjudice de tout autre droit ou action dont la Partie victime de la défaillance pourrait se prévaloir à l'encontre de la Partie fautive.

**9.3.** En cas de résiliation de la Commande, le **Client** reste tenu du paiement de toutes les Commandes antérieures exécutées par le **Vendeur** jusqu'à la date d'effet de la résiliation et plus généralement du paiement de toutes factures dues au **Vendeur** et restées impayées nonobstant la prise d'effet de la résiliation.



## **Article 10 – Force Majeure**

**10.1.** En aucun cas, les Parties ne pourront être tenues pour responsables des manquements ou retards dans l'exécution de la Commande dus à l'un des cas de force majeure ou cas fortuit communément retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

**10.2.** La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution de la Commande, à l'exception de l'obligation pour le **Client** de payer les sommes dues jusqu'au jour de la survenance du cas de force majeure.

**10.3.** Si un cas de force majeure se poursuit au-delà d'une durée de trente (30) jours, la Commande pourra être résiliée immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, par l'une ou l'autre des Parties, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## **Article 11 – Confidentialité**

**11.1.** Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations désignées comme confidentielles par l'autre Partie, et auxquelles elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution de la Commande.

**11.2.** Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses salariés, dirigeants, mandataires sociaux, société mère, filiales et sous-traitants éventuels ou tout préposé.

**11.3.** L'obligation de confidentialité continuera pendant une durée de trois (3) ans après l'exécution de la Commande. Elle deviendra caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la Partie qui aura reçu l'information.



## Article 12 – Réserve de propriété

**12.1.** En cas de défaut de paiement par le **Client** de tout ou partie du prix de la Commande, le **Vendeur** se réserve, jusqu'au complet paiement, un droit de propriété sur les Produits. Tout acompte versé par le **Client** restera acquis au **Vendeur**, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du **Client**.

**12.2.** En cas de paiement échelonné, le défaut de paiement de l'une des échéances pourra entraîner la revendication par le **Vendeur** des Produits. Le **Client** s'engage à informer immédiatement le **Vendeur** de tout incident susceptible d'affecter la propriété des Produits.

## Article 13 – Modification

**13.1.** Le **Vendeur** peut modifier à tout moment les présentes Conditions générales, notamment pour se conformer à une disposition légale. Le **Client** sera informé des modifications intervenues selon les modalités ci-dessous.

**13.2.** En cas de modification, les Conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la Commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au **Client**.

**13.3.** La nouvelle version des Conditions générales sera disponible sur le Site Internet dans la rubrique concernée. Le **Client** devra accepter les Conditions générales lors de sa Commande avant le choix du moyen de paiement.

## Article 14 – Dispositions Générales

**14.1.** Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions générales, ou une partie d'entre elles, s'avérait nulle au regard d'un règlement, d'une loi en vigueur ou à la suite d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des Conditions générales dans leur ensemble, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

**14.2.** Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement,

l'application d'une stipulation des présentes Conditions générales ne pourra être considérée comme une renonciation aux droits détenus par cette Partie.



### Article 15 - Médiation

**15.1.** Dans l'hypothèse où un litige surviendrait entre les Parties, le **Client** a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au **Vendeur**. A ce titre, le **Vendeur** garantit au **Client** le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

**15.2.** Par défaut, le **Vendeur** propose au **Client** le recours au médiateur de la consommation du Conseil National des professions de l'automobile.

Adresse : 50, rue Rouget de Lisle à Suresnes (92150)

Site Internet : [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)

Contact : [contact@mediateur-cnpa.fr](mailto:contact@mediateur-cnpa.fr)

**15.3.** Les Parties conviennent que le litige ne pourra pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- le **Client** ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du **Vendeur** par une réclamation écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au **Vendeur** dans un délai de quinze (15) jours

à compter de la Livraison du Produit ;

- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le **Client** a introduit la demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du **Vendeur** ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

### Article 16 – Droit Applicable et Litiges

**16.1.** Les présentes Conditions générales, ainsi que l'ensemble des rapports contractuels qui pourraient en découler sont soumis au droit français.

**16.2.** Dans l'hypothèse où un litige surviendrait entre le **Client** et le **Vendeur**, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable, prenant en compte les intérêts de chacune d'elles avant d'engager toute action judiciaire.



## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande de véhicule d'occasion auprès de ZANZICAR.

A l'attention de :

**PAROT DIGITALS**  
**Service des Retours - ZANZICAR**  
**21, rue Daugère CS 50269**  
**33520 BRUGES**

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation de la commande portant sur la vente du véhicule d'occasion ci-dessous :

Commandé le (\*) / livré le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

*(\*) Rayez la mention inutile.*



**Vous avez le droit de vous rétracter de la présente commande sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.**

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du véhicule.

Pour exercer le droit de rétractation, **vous devez nous notifier** votre décision de rétractation de la présente commande au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

- **Par voie postale à l'adresse suivante :**

**PAROT DIGITALS  
Service des Retours - ZANZICAR  
21, rue Daugère CS 50269  
33520 BRUGES**

- **Par voie électronique à l'adresse suivante : [contact@zanzicar.fr](mailto:contact@zanzicar.fr) ;**

- **En appelant au numéro suivant : 0806 806 001** (du lundi au vendredi de 9h à 21h et le samedi de 9h à 19h sans interruption - prix d'un appel local).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site Internet [www.zanzicar.fr](http://www.zanzicar.fr).

Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable par courriel.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation

#### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part de la présente commande, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation de la présente commande.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le véhicule ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition de ce dernier, la date retenue étant celle du premier de ces faits.



Vous devrez renvoyer ou rendre le véhicule, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation de la présente commande, à l'adresse suivante :

**PAROT DIGITALS**  
**Service des Retours - ZANZICAR**  
**21, rue Daugère CS 50269**  
**33520 BRUGES**

Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le véhicule avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

**Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du véhicule.**



## GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR

### Conditions générales version 1er mai 2017

---

Dernière mise à jour : 12 juin 2017

#### 1. DÉFINITION

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

**Client** : toute personne désignée au Certificat de garantie, qui en est signataire et qui réside en France Métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco, acquéreur d'un Véhicule, désigné sur le Certificat de garantie, qui bénéficie d'une GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR. 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.

**Bénéficiaire** : personne qui bénéficie des prestations d'Assistance. Il s'agit du propriétaire du Véhicule, ou tout conducteur autorisé par ce dernier, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit. Le nombre de personnes bénéficiant de cette prestation est limité au nombre de passagers autorisés par le certificat d'immatriculation (ou carte grise) du Véhicule désigné dans le Certificat de garantie. Les auto-stoppeurs transportés ne bénéficient pas des prestations d'assistance du présent contrat.

**Certificat de garantie** : Certificat de garantie signé par le Client et décrivant notamment le Véhicule et la durée couverte.

**GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR** : présent contrat associant les prestations de garantie commerciale Panne mécanique et d'Assistance.

**Garantie commerciale Panne mécanique** : présent contrat de prestations de services établi entre le Vendeur et « Vous » le Client. Il s'agit d'une garantie commerciale régie par les articles L217-15 et L217-16 du Code de la consommation, proposée par votre Vendeur, qui est distincte de la garantie légale prévue aux dispositions de l'article 1641 du Code civil. Ce n'est pas une garantie d'assurance.

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

**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 Client déclare avoir été informé des préconisations du constructeur.

**Vendeur** : PAROT Digitalis, Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 10 000 € dont le siège social est situé à Zone d'aménagement Conderte de F, rue de Fieusal,

33520 Bruges, immatriculée sous le n° 821 002 904, RCS BORDEAUX.

**Gestionnaire ou plateau technique** : Opteven Services, Société Anonyme au capital de 365 878 € dont le siège social est situé au 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne, immatriculée sous le n°333 375 426 RCS Lyon. Il s'agit du prestataire auquel le vendeur a confié la mission de gérer la GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR.

**Assistance** : l'organisation et la prise en charge des prestations d'assistance définies ci-après en article 5 mises en œuvre à la suite d'un des événements déclencheurs prévus au contrat, survenu sur le Véhicule désigné sur le Certificat de garantie. Pour vous permettre de bénéficier de prestations d'assistance, votre Vendeur a souscrit auprès d'Opteven Assurances, l'Assisteur, un contrat d'assurance collective d'assistance.

**Assisteur**: Opteven Assurances, Société Anonyme au capital de 5.335.715 € dont le siège social est situé au 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne, immatriculée sous le n° 379 954 886 RCS Lyon. Opteven Assurances est une société d'assurances régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

**Véhicule** : Tout Véhicule désigné sur le Certificat de garantie et répondant aux critères d'éligibilité ci-après indiqués, immobilisé par une panne, bénéficie de la GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR.

#### 2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

**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) Eligibilité des véhicules

Peuvent uniquement bénéficier du présent Contrat, les véhicules répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- il s'agit de véhicules terrestres à moteur à 4 roues, neuf ou d'occasion, de poids total en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculés en France Métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco.

- les véhicules doivent être âgés de moins de cinq (5) ans depuis la date de leur première immatriculation et avoir roulé moins de quatre-vingt-dix mille (90 000) kilomètres depuis leur date de première mise en

circulation ou être ou être sous garantie constructeur, au moment de l'octroi de la garantie commerciale..

**- Il s'agit de véhicules particuliers ou utilitaires destinés à un usage privé ou professionnel sauf usages exclus indiqués ci-après.**

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 adaptés au transport sanitaire (Code APE 8690A),
- Les véhicules de location de courte durée (Codes APE 7711A, 7712Z, 4941C),
- Les auto-écoles (Code APE 8553Z les taxis (Code APE 4932Z),
- Les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du Véhicule,
- Les corbillards, les véhicules sans permis, les camping-cars,
- Les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse,
- Les véhicules de transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les Messageries (Code APE I5229A),
- Les véhicules utilisés par la Police, la Gendarmerie, l'Armée ou les Pompiers,
- Les véhicules réparés suite à une perte totale, ou à une procédure Véhicule Economiquement Irréparable (V.E.I.),
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à leur 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,
- Les véhicules immatriculés à moins de 100 exemplaires par an ou les véhicules des marques suivantes : Aston Martin, Cadillac, Corvette, Chevrolet (modèles importés des USA), Ferrari, Hummer, Lada, Morgan, Rolls Royce.

## 2.2 Conditions relatives au Client

Le Client 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 à tout nouveau propriétaire du Véhicule 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 (VEI).

En cas de vente du Véhicule, vous vous engagez à communiquer au Gestionnaire les coordonnées de l'acquéreur dans les dix (10) jours de la vente et à faire connaître et accepter à l'acquéreur les conditions de garantie du présent contrat.

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. TERRITORIALITE

Les prestations Panne mécanique et l'Assistance accordées par la présente convention s'appliquent aux pannes survenues en France Métropolitaine, dans la principauté de Monaco ainsi que dans les pays non rayés figurant de la carte verte (la liste des pays est de la carte verte est consultable sur le site : [www.cobx.org](http://www.cobx.org)). Pour la prestation assistance routière, le Véhicule ne doit pas être resté plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs à l'étranger.

**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. PERIODE DE GARANTIE

### 4.1 Période de souscription de la garantie, Prise d'effet

Le contrat est conclu à la livraison du Véhicule. Les prestations de garantie commerciale Panne mécanique et d'Assistance prennent effet dès la date de signature du certificat de garantie sauf dans l'hypothèse où le véhicule est couvert par la garantie constructeur, auquel cas 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 Certificat de garantie par voie postale ou numérique au Gestionnaire.

### 4.2 Durée du contrat

La durée du contrat est déterminée en fonction de la durée choisie sur le Certificat de garantie. Cette durée ne peut pas dépasser DOUZE (12) mois.

**Seules les pannes survenues pendant la durée d'existence de la garantie Panne Mécanique et Assistance 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 Panne Mécanique et assistance.**

**4.3 Prolongation de la garantie**

Conformément à l'article L217-16 du Code de la consommation, lorsque le Client demande au Gestionnaire 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.

**4.4 Cessation des prestations**

La GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR 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 ou de destruction, Perte Totale du véhicule désigné dans le Certificat de garantie ou application d'une procédure VEI (Véhicule Economiquement Irréparable),
- En cas de non cessibilité du contrat.

**5. ASSISTANCE ROUTIERE**

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

Assistance 24 h / 24 – 7 j / 7

**Veillez composer le numéro suivant :**

Depuis la France : 0 472 435 267 (*coût appel local*)  
Depuis l'étranger : +33 472 435 267

Pour un meilleur service, n'oubliez pas de nous indiquer : votre numéro de garantie indiqué sur votre carte de garantie, le numéro d'immatriculation, le modèle et la couleur de votre véhicule, le numéro de téléphone d'où vous nous appelez, votre situation géographique précise, la nature des difficultés motivant l'appel.

L'Assisteur se réserve le droit de décider du moyen de transport le plus adapté.

**5.1 Définitions spécifiques à l'Assistance**

**Accident** : Toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'accident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

**Crevaison** : On entend par crevaison tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité. Ne sont pas garantis les multi-crevaisons, les actes de vandalisme ainsi que les crevaisons consécutives à un accident.

**Domicile** : Le lieu de résidence principale et habituelle du Client situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco

**Etranger** : Tout pays en dehors du pays où se trouve le **Domicile du Bénéficiaire**, c'est-à-dire hors **France**.

**Immobilisation** : l'immobilisation d'un Véhicule commence à partir du moment où le Véhicule est déposé au garage le plus proche. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule et s'achève à la fin effective des travaux.

**Panne (pour la prestation Assistance)** : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

**Sont exclus : les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, les opérations de campagne de rappel de produit, les travaux de peinture et les déclenchements intempestifs d'alarme.**

**Panne ou erreur de carburant** : les pannes de carburant ou erreurs de carburant entraînant l'immobilisation du Véhicule et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

**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 explosion ou d'un versement, soit le montant des réparations TTC du Véhicule est supérieur à 80% du montant de la valeur TTC du Véhicule , cette valeur étant déterminée à dire



d'expert, soit le Véhicule est économiquement irréparable à dire d'expert.

**Perte ou casse de clés :** la perte, le dysfonctionnement ou la casse des clés du Véhicule, l'oubli de ces clés à l'intérieur du Véhicule et leur vol sont couverts.

**Réparation sur place :** réparation temporaire ou permanente d'une panne d'un véhicule.

**Tentative de vol :** Toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un remorquage ou dépannage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Le bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et adresser à l'Assisteur une copie de récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

**Vol :** On entend par Vol toute soustraction frauduleuse du Véhicule. Le Véhicule est considéré comme volé à compter du moment où le bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités locales compétentes. Une photocopie de cette déclaration devra être adressée à l'Assisteur préalablement à toute demande d'assistance.

## 5.2 Dépannage - Remorquage

En France ou à l'Etranger, votre véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à une panne, un accident, une crevaison, une tentative de vol, une erreur ou panne de carburant, un dysfonctionnement ou perte ou casse des clés du véhicule, l'Assisteur organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la panne ou du lieu où le véhicule a été retrouvé après le vol vers le garage vendeur **dans un rayon de 100 kilomètres** du lieu d'immobilisation ou du lieu où le véhicule a été retrouvé après le vol.

Si la distance entre le lieu d'immobilisation et le Vendeur est supérieure à 100 kilomètres, le véhicule sera remorqué jusqu'à la concession de la marque du véhicule la plus proche. Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées). De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies (Loi n° 69-7 du 3 janvier 1969).

**Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge hors les coûts des pièces de rechange et les coûts de main d'œuvre et/ou de réparation du véhicule.**

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

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

INFORMATION SUR LES DANGERS A 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
--

## 5.3. Envoi de pièces détachées

A l'étranger en cas de panne avec pièces indisponibles, l'ASSISTEUR prend en charge l'envoi de pièces détachées par le moyen le plus rapide (hors coût des pièces, taxes et frais de douane).

L'acheminement des pièces est soumis à la réglementation applicable au fret des marchandises. Toute pièce commandée est due par le Bénéficiaire.

## 5.4. Transport - liaison

En France ou à l'Etranger, en cas de panne, accident ou de tentative de vol, l'Assisteur participe à **concurrence de 100 EUR TTC maximum par Bénéficiaire**, aux frais de taxi aller et retour entraînés par le transport des bénéficiaires vers la gare, l'hôtel ou l'agence où ils pourront prendre leur véhicule de location ou de remplacement.

## 5.5. Poursuite du voyage ou retour au domicile

En France ou à l'Etranger, en cas d'accident, de panne, de crevaison, d'erreur ou panne de carburant, ou de dysfonctionnement ou perte ou casse des clés du véhicule, **pour des réparations devant durer plus d'un (1) jour**, l'Assisteur organise et prend en charge votre transport à votre choix :

- soit jusqu'à votre domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France/Etranger.

L'Assisteur prend en charge votre transport

- soit par train en 1ère classe ou avion en classe économique,
- soit en taxi

**à concurrence de 200 EUR TTC maximum par Bénéficiaire.**

## 5.6. Véhicule de remplacement

Les prestations « poursuite du voyage » et « Véhicule de remplacement » ne sont pas cumulables

L'Assisteur met à disposition un Véhicule de remplacement de catégorie équivalente (**Véhicule Particulier maximum catégorie E**) ou Véhicule Utilitaire selon le choix du Client, selon les conditions et durée spécifiques à chaque type d'événement, déterminées ci-dessous. 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 mise à disposition du Véhicule de remplacement se fait 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.

L'Assisteur prend en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du Véhicule, à savoir :

- le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au Véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W),
- le rachat partiel de franchise en cas de vol du Véhicule loué (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C).

Les frais de carburant et de péage restent à la charge du Client, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

Le Véhicule de remplacement devra être restitué dans l'agence de départ du loueur, abandon national possible uniquement pour les Véhicules Particuliers (international exclus).

Les retours des Véhicules Utilitaires doivent obligatoirement s'effectuer dans l'agence de location de départ.

Dans le cas d'un Véhicule sous garantie constructeur ou label, il sera fait recours à l'assistance du constructeur ou du label.

En cas de panne ou d'accident, si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures, L'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire un Véhicule de jusqu'à la fin des réparations, **dans la limite maximum de quatre-vingt-dix (90) jours.**

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 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.

En cas de tentative de vol, si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures, en cas de vol déclaré auprès des autorités concernées, ou en cas de perte totale, L'Assisteur met à disposition un Véhicule de remplacement **dans la limite maximum quarante (40) jours.**

### 5.7 Autres prestations d'Assistance

L'Assisteur organisera pour le bénéficiaire et prendra en charge si ce dernier n'a pas bénéficié d'un véhicule de remplacement, (prestations non cumulatives)

- 1) soit l'acheminement du conducteur et des passagers jusqu'à la destination finale ou le retour au domicile **dans la limite de 200€ TTC par bénéficiaire**
- 2) soit la mise à disposition d'une solution d'hébergement à **concurrence maximale de 5 nuits en hôtel 3 étoiles.**

L'Assisteur prendra en charge la récupération du véhicule réparé : billet de train 1ere classe ou avion (si trajet supérieur à 6 heures de train) à **concurrence de 200€ TTC par bénéficiaire.**

### 5.8. Véhicule de courtoisie

En cas de Révisions périodiques, l'Assisteur met à votre disposition un véhicule de courtoisie de **catégorie B pendant 24 heures maximum.** Le véhicule de courtoisie 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 mise à disposition du véhicule de courtoisie se fait dans la limite des disponibilités du professionnels effectuant la révision, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par la location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

L'Assisteur prend en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, à savoir :

- le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W),
- - le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C).

Les frais de carburant et de péage restent à la charge du Client, ainsi que la partie non rachetable des franchises

La mise à disposition ne peut excéder en aucun cas la durée de la révision.

Pour bénéficier du véhicule de prêt pendant les révisions périodiques, il faut contacter le plateau technique de l'Assisteur au +33 (0)4 72 43 66 07.

### 5.9. Rapatriement du véhicule

En France et à l'Etranger, si le Véhicule n'est pas en état de rouler en cas de panne ou d'accident, que la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours (Véhicule non roulant), l'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage proche du domicile en France. En cas d'impossibilité de déposer le Véhicule dans le garage désigné, l'Assisteur choisit un garage parmi les plus proches du domicile du Client.

Les frais de transport à la charge de l'Assisteur **sont limités au montant de la valeur de remplacement du Véhicule à dire d'expert (VRADE). En cas de frais de transport supérieurs à la VRADE du**

**Véhicule, le Bénéficiaire sera indemnisé à concurrence maximale de cette valeur et le rapatriement du Véhicule n'aura pas lieu.**

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, le Client doit adresser à l'Assisteur une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule, avec mention des dégâts et avaries, ainsi qu'une procuration autorisant l'Assisteur à effectuer les démarches nécessaires au transport.

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule lors du transport et qui doivent être listés. Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives. L'Assisteur met tout en œuvre pour rapatrier votre véhicule dans les meilleurs délais mais ne peut être tenu responsable des retards qui ne seraient pas imputables à l'Assisteur.

#### **5.10. Chauffeur de remplacement (en France)**

En cas de panne ou d'accident, le Véhicule a fait l'objet d'un remorquage en France pour une durée des réparations supérieure à 24 heures et il n'est pas en état de rouler. En cas d'impossibilité du bénéficiaire de conduire son véhicule et après acceptation de l'Assisteur, l'Assisteur met à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule réparé du lieu d'immobilisation au Domicile du bénéficiaire. L'Assisteur prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. **Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers sont exclus.**

#### **5.11. Dysfonctionnement, perte ou casse de clés**

En cas de dysfonctionnement, perte ou casse des clés du Véhicule, si le Client le souhaite, l'Assisteur l'indemnisera à concurrence de **200 EUR TTC maximum, pièces et main d'œuvre incluses pour la fabrication ou la réparation des clés du Véhicule.**

#### **5.12. Service information automobiliste**

Le service Informations de l'Assisteur pourra, sur simple appel téléphonique de 8h30 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés, guider le Bénéficiaire dans toutes ses démarches liées à l'utilisation et à la vie du Véhicule Garanti.

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Ces renseignements sont fournis à titre informatif visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si l'Assisteur ne peut donner immédiatement la réponse, l'Assisteur rappelle le

Bénéficiaire dans les meilleurs délais. Selon les cas, l'Assisteur oriente le Client vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre.

Dans tous les cas, les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

La responsabilité d'OPTEVEN ASSURANCES ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués. OPTEVEN ASSURANCES s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

#### **5.13 Aide au constat (FRANCE UNIQUEMENT)**

En France à la suite d'un accident survenu avec le Véhicule, l'Assisteur fournit sur simple appel les informations nécessaires à l'établissement du constat ou les démarches à suivre.

#### **5.14 Informations juridiques / pratiques**

Informations Juridiques :

- La législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- Le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- Les modalités juridiques d'achat et de vente en Europe,
- La fiscalité, le passage aux mines,
- Les relations avec les constructeurs (validité du bon de commande, les garanties légales des vices cachés, les délais de livraison, la garantie constructeur, les responsabilités constructeur...),
- Les différents modes de financement,
- Les relations avec l'assurance (obligations réciproques, résiliations).

Informations Pratiques :

- Les itinéraires routiers,
- Le calcul du tarif autoroutier de l'itinéraire,
- Les informations météo,
- Le trafic routier,
- Les stations-services ouvertes la nuit,
- Les réseaux de mandataires et les offres d'achat selon les modèles,
- Les manifestations et les salons automobiles,
- Les ventes aux enchères, le calendrier des ventes aux enchères en France et les ventes des véhicules de domaines.

## **6. GARANTIE COMMERCIALE PANNE MÉCANIQUE**

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

La garantie Panne Mécanique 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.**

## **6.2 Liste des pièces couvertes par la GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR :**

La garantie prend en charge toutes les pièces et organes ainsi que les ingrédients nécessaires à la réparation, sauf pièces, organes et ingrédient expressément exclus dans les dispositions des présentes conditions générales.

### **PIECES EXCLUES**

- les pièces d'usure c'est-à-dire plaquettes de frein, disques et tambour de frein, balais d'essuie-glace, amortisseurs avant et arrière, échappement, bougies, recharge et dessiccateur de climatisation, kit de distribution, disque d'embrayage, batteries, lampes, lorsque la défaillance est due à l'usure normale,
- batteries des véhicules hybrides ou électriques,
- 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.

## **6.3 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.

**L'ensemble des réparations couvertes pour un même sinistre 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.

## **6.4 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 Client.

En cas de désaccord sur l'application du présent contrat relative à une intervention déterminée, **et avant d'entreprendre une quelconque réparation**, le Client peut mettre en œuvre une expertise contradictoire par un expert qu'il aura missionné. Les frais d'expertise sont à la charge du Client. Ceux-ci lui 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 Client 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.

## **6.5 Modalités**

### 6.5.1 Obligations du Client

La mise en œuvre de la garantie est subordonnée au respect par le Client 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 ou qui est consultable en ligne, 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 5 jours maximum** suite à la survenance ou la connaissance par le Client, 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. Les frais de diagnostic seront pris en charge si la réparation entre dans le cadre du contrat.

Le bénéfice de la garantie commerciale Panne mécanique n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie par un réparateur du réseau agréé par le constructeur.

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

En cas de panne mécanique en France, vous devez vous adresser, en vue de la réparation, à un réparateur professionnel, de préférence le Vendeur, ou un distributeur de la marque du Véhicule. Après examen du Véhicule et diagnostic de la panne, le réparateur devra prendre contact avec le Gestionnaire :

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

Par Tél. : 04 72 43 66 07

Ou par e-mail : [servicetechnique@opteven.com](mailto:servicetechnique@opteven.com) 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.

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

- contacter le Gestionnaire au + 33 4 72 43 66 07 qui attribuera un numéro de sinistre devant figurer sur les factures de réparation

- 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.

Le Gestionnaire pourra décider de mandater un expert selon les conditions définies à l'article 6.4. Après réception du devis ou du rapport d'expertise, avec l'accord exprès préalable du Gestionnaire, les réparations exécutées et facturées, dont le Client 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.

La demande en vue d'une réparation conditionne l'application de la garantie commerciale Panne Mécanique et est faite sous la responsabilité du déclarant. Elle doit permettre au Gestionnaire de se prononcer en connaissance de cause sur l'application de la garantie.

Le garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic de panne initiale, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. Le Gestionnaire n'est pas le donneur d'ordre du garage réparateur.

De même, 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 réparation, 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.

#### **6.5 Propriété des pièces défectueuses**

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

## **7. EXCLUSIONS**

### **7.1 Exclusions relatives à l'assistance routière**

**L'ASSISTEUR NE PREND PAS EN CHARGE :**

- **Toute dépense effectuée sans l'autorisation préalable de l'Assisteur.**

- Toute dépense qui aurait dû normalement vous incomber, telle que carburant, péages urbains, contraventions de stationnement et d'excès de vitesse et péages routiers.
- Le coût des pièces de rechange, sauf si celles-ci sont couvertes par la GARANTIE COMMERCIALE ZANZICAR.
- Tous les frais résultant d'une participation à des courses automobiles, rallyes, essais de vitesse ou d'endurance.
- Tous les frais encourus en raison d'un défaut d'entretien du Véhicule, ou d'un entretien non conforme aux recommandations du constructeur. Si l'Assisteur constate qu'un défaut récurrent est dû à un manque d'entretien, nous nous réservons le droit de limiter l'assistance au dépannage de votre Véhicule au réparateur agréé le plus proche.
- Tous les frais occasionnés par la prise d'alcool ou de drogue, ou par l'inhalation volontaire de solvants.
- Toutes les pertes découlant directement ou indirectement de l'immobilisation.
- Toutes les pertes supplémentaires non spécifiées dans les clauses et conditions.
- Les dommages ou blessures causés intentionnellement par le Bénéficiaire ou résultant du fait de son implication dans un acte criminel ou une agression.
- Les frais encourus suite à l'immobilisation de votre Véhicule du fait de routes inondées ou coupées par des chutes de neige, d'un ensablement ou d'un enlèvement, ou lorsqu'il n'est pas facilement accessible.
- Les frais découlant de l'utilisation d'un matériel spécial ; si le dépannage de votre Véhicule requiert un matériel spécial (par exemple, si votre Véhicule est situé dans un lieu inaccessible ou si l'assistance est requise suite à un accident de la route, d'un vol multiple de roues ou d'un acte de vandalisme) tous les coûts engendrés vous incomberont. Ces frais peuvent faire l'objet d'un remboursement selon les conditions de l'assurance couvrant votre Véhicule.
- Les frais encourus suite à la détérioration du Véhicule lors d'un accident qui sont couverts par votre assurance automobile personnelle.
- L'Assisteur se réserve le droit de restreindre ou refuser ses services en cas de ré-immatriculation de votre Véhicule dans un autre pays.
- L'Assisteur se réserve le droit de refuser l'assistance à quiconque, conducteur ou accompagnant, présentant de toute évidence un comportement abusif ou menaçant.

**Circonstances exceptionnelles** : L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le présent contrat. Cependant l'Assisteur ne peut être tenu pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards posés par : 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 grèves des salariés de l'Assisteur ou du Gestionnaire), émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc., les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, tous les cas de force majeure rendant impossibles l'exécution du contrat, la désintégration du noyau atomique et les effets de cette désintégration.

Selon l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

## 7.2 Exclusions à la prestation de garantie Panne mécanique

### LA GARANTIE 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 Client de la garantie avant l'octroi de la garantie commerciale ;
  - 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 Client 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 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. L'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage, et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté.

#### **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.

## **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 payé.

### **8.2 Droit d'accès au fichier Conformément à la loi Informatique et Liberté 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 06 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 Vendeur, à Opteven Services ou à Opteven Assurances selon la prestation concernée, à l'adresse suivante : 35 -37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne.

Ces informations sont exclusivement utilisées pour l'exploitation des activités de garantie commerciale et d'Assistance.

Les communications téléphoniques avec OPT EVEN Services pour la gestion de la garantie commerciale Panne mécanique et OPT EVEN Assurances pour l'Assistance, peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de leurs prestations.

Le Client peut avoir accès aux enregistrements en adressant sa demande par écrit à OPT EVEN Services ou OPT EVEN Assurances à l'adresse suivante : 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne, étant précisé que ces enregistrements sont conservés pour une période maximale de deux mois.

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 et suivants du Code de la consommation, vous disposez 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**

#### **8.3.1 Garantie commerciale Panne mécanique**

Par la présente convention, les parties conviennent que toute action dérivant de la garantie commerciale Panne mécanique est prescrite par cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance selon les dispositions de l'article 2224 du Code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par le Gestionnaire du droit de le Client; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; désignation d'experts à la suite d'une panne).

Pour toute réclamation ou demande des coordonnées du Médiateur de la Consommation, s'adresser à OPT EVEN Services-



Service Relations Clientèle, 35-37 rue Louis Guérin,  
69100 Villeurbanne. Email :  
relationclient@opteven.com

### 8.3.2 Assistance

La garantie d'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'événement qui y donne naissance ou en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

En cas de sinistre, ce délai ne court 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 rappelées dans le paragraphe précédent.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'assureur par l'assuré selon les modalités prévues à l'article L114-1 et suivant du Code des assurances.

Pour toute réclamation, s'adresser à OPT EVEN Assurances Service Relations Clientèle, 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne.

Email : relationclient@opteven.com.

Après utilisation des voies de recours ordinaires, le Bénéficiaire peut également contacter le Médiateur à l'adresse postale suivante: La Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 PARIS CEDEX 09 ou sur le site Internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Le Bénéficiaire dispose de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les assurés de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 61 rue Taitbout 75436 cedex 9.

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

Lorsque le Client a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile,

soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

### **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 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 légale des vices cachés et de la garantie légale de conformité, dont les conditions et modalités sont prévues respectivement aux articles 1641 et suivants du Code civil et aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation et 1641 à 1648 et 2232 du Code civil au profit de l'acquéreur, puisque votre vendeur reste tenu des vices cachés et des défauts de conformité du bien au contrat.

Dans ce cadre la loi prévoit :

Garantie légale 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 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.»

Lorsque le bénéficiaire agit en garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six (6)



mois suivant la délivrance du bien ; ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois, sauf pour les biens d'occasion.

Garantie légale 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.

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



## Mentions légales liées au contrat Club Identicar

---

Dernière mise à jour : 12 juin 2017

### 1. La Fiche d'Information et de Conseil :

Document répondant aux articles L 520-1 et R 520-1 du Code des assurances permettant d'évaluer l'équivalence des garanties composant un ou des produits d'assurance. En signant le présent Devis, vous confirmez avoir pris connaissance de la FIC disponible via l'url :

<http://emailing.groupe-identicar.com/CG/FIC-Avril2016.pdf>

### 2. Les Conditions Générales CLUB IDENTICAR :

Document descriptif qui regroupe toutes les informations relatives :

- aux dispositions relatives au marquage,
- à la Notice d'Information concernant le fonctionnement des garanties d'assistance et d'assurance,
- aux dispositions relatives aux services les « Bons Plans ».

Les CG sont disponibles via l'url :

[http://emailing.groupe-identicar.com/CG/CGV\\_CLUB\\_V9.PDF](http://emailing.groupe-identicar.com/CG/CGV_CLUB_V9.PDF)