

**CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT KAWASAKI GARANTIE+ OCCASION (COUVERTURE SECURITE ABS+)**

*CG\_KAWASAKI\_GARANTIE\_PLUS\_OCCASION\_SECURITE\_ABS\_PLUS\_01072022*

**PREAMBULE**

Votre Contrat se compose :

- Des présentes Conditions Générales, qui énoncent les garanties et services proposés, leurs limites, leurs exclusions, ainsi que les modalités de fonctionnement de votre Contrat,
- Du Certificat de garantie, qui mentionne la durée de votre Contrat, sa date de prise d'effet et sa date de fin.

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

Ce Contrat comprend une Garantie Commerciale « pannes mécaniques » octroyée par le Vendeur, ainsi qu'une garantie d'Assistance, souscrite par le Vendeur au bénéfice de ses clients.

**ARTICLE 1. DEFINITIONS**

Les mots et expressions commençant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification prévue au présent article.

Ces mêmes mots ou expressions utilisés sans majuscule ont la signification communément admise dans la langue française.

**Accident de la circulation** : désigne toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, dégradation du Véhicule, versement, sortie de route y compris du fait d'animaux sauvages ou domestiques ou explosion, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'accident ou d'empêcher l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route, et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers le concessionnaire Kawasaki le plus proche pour y effectuer les réparations nécessaires ou chez le dépanneur pour un stockage temporaire.

**Assistance** : désigne les opérations d'organisation et la prise en charge des prestations d'Assistance mises en œuvre suite à une Immobilisation survenue sur le Véhicule désigné sur le Certificat de garantie. Pour vous permettre de bénéficier de prestations d'assistance, votre concessionnaire Kawasaki a souscrit auprès d'OPT EVEN Assurances, l'Assisteur, un contrat d'assurance pour compte assistance.

**Assisteur/OPT EVEN Assurances** : désigne la société auprès de laquelle les prestations d'assurance « pannes mécaniques » et « assistance » sont assurées. Il s'agit d'OPT EVEN Assurances, Société Anonyme à conseil de surveillance et directoire au capital social de 5 335 715 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886 et dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gougues, 69100 Villeurbanne. OPT EVEN Assurances est une entreprise d'assurance régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

**Vous** : Désigne la personne nommée au Contrat d'achat du Véhicule. Il est le propriétaire et/ou l'utilisateur du Véhicule. Par utilisateur, on entend la personne ayant l'usage et la conduite du Véhicule, avec l'assentiment du propriétaire, au moment de la découverte de la Panne. Pour pouvoir bénéficier du Contrat, Vous devez résider en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco.

**Bénéficiaire** : Désigne toute personne qui bénéficie des prestations d'Assistance. Il s'agit du propriétaire du Véhicule, ou tout conducteur autorisé par ce dernier à titre gratuit, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit. Par passager transporté à titre gratuit, il faut entendre tout passager ne versant pas de rémunération au conducteur, même s'il participe aux frais de route ; il peut s'agir de co-voiturage, c'est-à-dire l'utilisation conjointe et organisée d'un véhicule par un conducteur non professionnel et un ou plusieurs tiers passagers, dans le but d'effectuer un trajet commun. Le co-voiturage ne doit pas être rémunéré, hormis le partage des frais liés au trajet. Le nombre de personnes ayant la qualité de Bénéficiaire **est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation (carte grise) de Votre Véhicule. Les auto-stoppeurs transportés ne bénéficient pas des prestations d'Assistance du présent Contrat.**

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

**Contrat KAWASAKI Garantie+ Occasion** : désigne le présent contrat composé d'une garantie commerciale « pannes mécaniques », et d'une assurance « Assistance ».

**Crevaion** : tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité, qui ne soit pas consécutive d'un Accident de la circulation.

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

**Garage Vendeur / Vendeur** : désigne le professionnel du motorcycle, distributeur agréé, membre du réseau de distribution KAWASAKI France, immatriculé à ce titre au Registre du Commerce et des Sociétés et dont les coordonnées sont mentionnées au Certificat de garantie, qui Vous a octroyé la garantie commerciale Garantie+ Occasion sous sa seule responsabilité

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

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

**Gestionnaire** : désigne le prestataire auquel le Garage Vendeur a confié la mission de gérer la Garantie Commerciale « pannes mécaniques ». Il s'agit d'OPT EVEN Services, société par Actions Simplifiée au capital social de 365 878 euros, immatriculée au Registre

du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne.

**Immobilisation** : désigne l'évènement rendant impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route.

**Incendie** : désigne tout dommage occasionné par le feu et résultant soit d'une défaillance du système électrique, d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant ou des conséquences d'une Panne, soit de toute autre cause extérieure au véhicule, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers le concessionnaire Kawasaki le plus proche pour y effectuer les réparations nécessaires ou chez le dépanneur pour un stockage temporaire.

**KAWASAKI MOTORS EUROPE NV** : société de droit hollandais, dont la succursale en France est située BUROPLUS – Pars d'Activités de la Clef Saint Pierre, Rond-Point de l'Épine des Champs – 78996 ELANCOURT CEDEX, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° B 441.393.964, ayant conclu un contrat avec OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services pour permettre aux Garages vendeurs de son réseau de pouvoir octroyer le Contrat KAWASAKI Garantie+ Occasion à ses clients.

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

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

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

**Préconisations du Constructeur** : désignent les instructions en vigueur édictées par le constructeur de votre Véhicule, pour un Véhicule circulant en France métropolitaine (Corse incluse) et dans la principauté de Monaco. Ces instructions figurent dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation de la Véhicule. Vous déclarez avoir été informé des Préconisations du Constructeur.

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

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

**Véhicule** : tout Véhicule désigné sur le Certificat de garantie et répondant aux critères d'éligibilité ci-après indiqués.

**Vol** : Désigne la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers, avec Page 32 sur 66

ou sans effraction, avec ou sans agression, ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police compétentes.

## ARTICLE 2. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

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

### 2.1. CONDITIONS RELATIVES AUX VÉHICULES ET A LEUR USAGE

#### 2.1.1. Éligibilité des véhicules

Pour bénéficier du présent Contrat, les véhicules doivent cumulativement être :

- Un motocycle de type cyclomoteur et motocyclette à deux (2) ou (3) roues de 49 cm<sup>3</sup> ou plus, immatriculé en France Métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco et dont le propriétaire réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco. Ces véhicules terrestres à moteur sont désignés sous la dénomination « Véhicule »,
- Agés de **moins de quinze (15) ans** depuis leur Date de première mise en circulation et avoir circulé **moins de 100 000 km**,
- Destinés à un usage privé (trajet domicile/lieu de travail habituel et loisirs) ou professionnel sauf usages exclus indiqués ci-après
- **Vendus par le Vendeur qui octroie la garantie commerciale**,
- De marque KAWASAKI ou d'une marque listée ci-après : Aprilia, KTM, BMW, Kymc, Buell, MBK, Cagiva, Moto Guzzi, CPI, MZ, Daelim, Peugeot, Ducati, Piaggio (Vespa-Gilera), Harley-Davidson, Sachs, Honda, Suzuki, Husqvarna, SYM, Hyosung, Triumph, Kawasaki, Yamaha, Mash, Indian, Royal Enfield.

#### 2.1.2. Non-éligibilité des véhicules

**Sont formellement exclus du présent Contrat :**

**Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 2.1.1 ainsi que :**

- Les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7712Z, 4941C),
- Les véhicules à usage professionnel de taxis (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), de moto-école (Code APE 8553Z),
- Les véhicules utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée ou les pompiers,
- Les véhicules destinés au transport onéreux de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les transports de messagerie express (Code APE 5229A),
- Les véhicules à usage de livraison à domicile de produits,
- Les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses ou compétitions officielles, rallyes ou épreuves de vitesse, que ce soit en tant que participant ou en tant qu'organisateur,
- Les véhicules réparés consécutivement à une Perte Totale ou à une procédure relative aux véhicules économiquement irréparables (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, ou par des pièces de rechange issues de l'économie circulaire conformément au décret n°2016-1890 du 27 décembre 2016.
- Les véhicules appartenant à des professionnels de l'automobile / motocycles : commerce et/ou négoce, y compris les dépôts-vente ou mandataires automobiles / motocycles (Code APE 4511Z, 4519Z, 4540Z), vente aux enchères, activités de

**réparation, d'entretien et/ou de rénovation (Code APE 4520A, 4520B, 4540Z),**

- **Fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du véhicule,**
- **Les véhicules diffusés à moins de trois cents (300) exemplaires par an en France métropolitaine (Corse incluse),**
- **Les véhicules dont la valeur à neuf est supérieure à cent mille (100 000) Euros.**

Dans le cas où le Véhicule ne remplit pas les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus, le Contrat sera nul et non avenue de plein droit. Vous ne bénéficierez pas de la Garantie commerciale « pannes mécaniques » accordée par le Vendeur et de l'Assistance prévue à Votre Contrat.

Sauf mention contraire, les conditions d'éligibilité énoncées ci-dessus et dans les Conditions Particulières sont appréciées pendant toute la durée de votre Contrat, en fonction de vos déclarations.

En cas de doute, le Gestionnaire pourra vous demander de justifier de l'éligibilité du Véhicule par tout moyen, en fournissant par exemple une attestation d'assurance responsabilité civile moto en cours de validité mentionnant l'usage du Véhicule.

## 2.2. CONDITIONS RELATIVES AU BENEFICIAIRE

Le Bénéficiaire doit répondre aux critères définis dans l'Article 1 des présentes Conditions Générales. **Il ne peut pas être un professionnel de l'Automobile / du motocycle (garagiste, vendeur ou revendeur de véhicule).**

## ARTICLE 3. TERRITORIALITE

La garantie commerciale **Panne mécanique** s'appliquent aux Pannes et Immobilisations survenues en France Métropolitaine (Corse incluse), à l'exclusion des départements et territoires d'Outre-mer, et en Principauté de Monaco.

Les **prestations d'Assistance** s'appliquent aux Pannes et Immobilisations survenues en France métropolitaine (Corse incluse) ainsi qu'en Principauté de Monaco. Elles s'appliquent également dans tous les pays énumérés sur la carte verte du Véhicule dont la mention n'a pas été rayée pour des séjours de moins de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs. La liste des pays de la carte verte est consultable sur le site : [www.cobx.org](http://www.cobx.org).

## ARTICLE 4. PERIODE DE VALIDITE

### 4.1. PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Votre contrat est conclu à la date de livraison du Véhicule. Il prend effet à la date mentionnée sur le Certificat de Garantie signé par le Bénéficiaire.

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

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

### 4.2. DUREE DU CONTRAT

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

### 4.3. CESSATION DU CONTRAT

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

- Au terme de la durée indiquée sur le Certificat de Garantie,
- En cas de Vol, de Perte totale du Véhicule, ou d'application de la procédure relative aux véhicules économiquement irréparables (V.E.I.), quelle qu'en soit la cause,
- En cas d'achat ou de reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile / du motocycle, même lorsqu'il s'agit de contrats de vente successifs au cours desquels le Véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile / du motocycle,
- En cas de vente aux enchères du Véhicule,
- En cas d'absence totale d'entretien du Véhicule ou de défaut grave et manifeste d'entretien du Véhicule, matérialisé par un retard dans l'entretien du véhicule de plus de 1 500 kilomètres ou de plus de trois (3) mois (au premier des deux termes atteint) par rapport aux Préconisations du Constructeur,
- Lorsque le Véhicule et/ou le Bénéficiaire ne remplit plus les conditions d'éligibilité mentionnées à l'article 2.1. des Conditions Générales, à la suite notamment d'un changement d'utilisation ou d'une cession du Véhicule.
- En cas de modification ou changement d'affectation du Véhicule le faisant entrer dans l'une des catégories listées au point 2.1.2.,
- Si par réticence ou fausse déclaration intentionnelle, les informations que Vous avez déclarées lors de la signature du Contrat ou pendant la durée du Contrat s'avèrent être erronées.
- Dans ce cas, le Gestionnaire pourra vous réclamer le remboursement de toute prestation indûment payée.

## 4.4. CESSION DU CONTRAT

### 4.4.1. Conditions de la cession

Le Contrat est cessible sous réserve de respecter les conditions suivantes :

Vous devez faire connaître et faire accepter au nouvel acquéreur les conditions de garantie du Contrat : pour cela, il vous faut lui remettre les Conditions Générales et les Conditions Particulières du Contrat.

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

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

A l'adresse suivante :

- Par courriel : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com)
- Par courrier OPT EVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne.

Le nouveau propriétaire du Véhicule doit respecter les conditions définies dans le Contrat, notamment les critères d'éligibilité visés à l'article 2.1.1. *Eligibilité des véhicules* des présentes Conditions Générales. **A défaut, le Contrat cesse de plein droit au jour de la vente du Véhicule sans que le nouveau propriétaire puisse en bénéficier.**

### 4.4.2. Effets de la cession du Contrat

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

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

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

- Cession du Véhicule à un acquéreur ne répondant pas aux conditions d'éligibilité définies à l'article 2.1.1. Eligibilité des véhicules des présentes Conditions Générales,
- En cas de survenance d'un évènement entraînant la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 4.3 des présentes Conditions Générales.

## ARTICLE 5. GARANTIE COMMERCIALE PANNES MECANIQUES

Pour bénéficier de la Garantie Commerciale « Pannes Mécaniques », Vous devez :

- Utiliser le Véhicule raisonnablement et dans le respect des normes et Préconisations du Constructeur,
  - Faire effectuer par un concessionnaire Kawasaki les entretiens et révisions dans le strict respect des Préconisations du Constructeur, c'est-à-dire aux kilométrages fixés par le constructeur du motorcycle et indiqués sur le carnet d'entretien qui Vous a été remis et/ou Vous conformer à l'indicateur électronique de maintenance du Véhicule,
- Seul le carnet d'entretien complété par le professionnel de la réparation de motorcycles, accompagné des factures d'entretien acquittées et mentionnant le kilométrage du Véhicule au moment de l'intervention ainsi que la date de l'intervention avec un détail de la main d'œuvre nécessaire et des opérations effectuées, vous permettent de justifier du respect de cette obligation. Ces documents pourront Vous être réclamés par le Gestionnaire préalablement à tout décision de prise en charge,
- Faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation, et faire effectuer les opérations d'entretien et/ou de changement de pièces préconisées suite aux contrôles.
  - Les justificatifs de passage de contrôles techniques pourront Vous être réclamés par le Gestionnaire préalablement à toute prise en charge,
  - Confier le véhicule à un concessionnaire Kawasaki dans un délai de cinq (5) jours maximum à compter de la survenance de la panne,
  - Signer un ordre de réparation établi par le concessionnaire Kawasaki afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur. Il est rappelé que seul le propriétaire du Véhicule est habilité à signer l'ordre de réparation.

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

### 5.1. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE COMMERCIALE PANNES MECANIQUES

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

Ni le Vendeur ni le Gestionnaire ne peuvent être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur du motorcycle ou le fournisseur local.

**Nous vous rappelons que la Garantie Commerciale « pannes mécaniques » n'a pas pour objet :**

- De permettre la remise en état du Véhicule à la suite d'un Accident de la circulation ou d'un Incendie,

- De s'appliquer aux opérations d'entretien, de mise au point ou de réglage, ou de s'appliquer aux pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale,
- De vous garantir contre les vices cachés ou le défaut de conformité, ni même de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant d'autres conventions ou d'autres modalités d'assurances.

En cas de Panne en France ou en principauté de Monaco, Vous devez confier le Véhicule à un concessionnaire Kawasaki, dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la survenance de la Panne.

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

- Par internet sur le site [www.opteven.com](http://www.opteven.com),
- Par courriel à l'adresse [gestiongarantie@opteven.com](mailto:gestiongarantie@opteven.com),
- Ou par téléphone au **04 72 43 66 07**

Toute demande de prise en charge devra contenir :

- Votre numéro de Contrat,
- Le kilométrage du Véhicule,
- Le numéro d'immatriculation du Véhicule,
- Un descriptif détaillé de la Panne précisant ses causes et conséquences,
- Une proposition chiffrée des opérations de réparation jugées nécessaires pour remédier au problème identifié.

En cas de Panne à l'étranger, vous devez confier le Véhicule obligatoirement à l'atelier agréé de la marque le plus proche dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la survenance de la Panne, et contacter le Gestionnaire afin qu'un numéro de dossier Vous soit attribué. Le numéro de dossier devra figurer sur les factures établies par le garage réparateur.

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

A réception du Véhicule, le réparateur établira un ordre de réparation qu'il Vous appartiendra de signer. La signature de l'ordre de réparation permet au réparateur de débuter les démontages afin d'établir un devis et un diagnostic conformément à la législation en vigueur. Ces éléments seront à transmettre obligatoirement par le réparateur lors de la demande de prise en charge.

Toute demande incomplète ne donnera lieu à aucune prise en charge et justifiera un refus de prise en charge de la part de l'Assureur.

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

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

### 5.2. DETAIL DES PRESTATIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE PANNES MECANIQUES

En cas de Panne survenue à la suite ou au cours de l'utilisation normale du Véhicule, l'Assureur prend en charge le coût des pièces, organes et

ingrédients expressément listés ci-dessous.

#### Sont exclusivement garanties les pièces suivantes :

**Moteur** : arbres à cames, bielles, couvre culasse, coussinets, basculeur, soupape, paliers de vilebrequin, pistons et segments, pompes à huile, poussoirs hydrauliques, vilebrequin, axe de piston, bloc-cylindres, pignon de démarreur, joint de culasse, culasse, système de distribution.

**Boîte de vitesses** : arbres, bagues, baladeurs, boîtier de transmission, pignons et engrenages, roulements internes, mécanisme de sélection, variateur. L'embrayage n'est pas couvert.

**Ingrédients** : pour tout remplacement ou réparation d'un organe couvert sont pris en charge les ingrédients suivants : huile moteur et boîte de vitesses, filtre à huile moteur, liquide de refroidissement.

**Système de Freinage** : système ABS (capteurs, calculateurs, groupe hydraulique)

**Ingrédients** : pour tout remplacement ou réparation d'un organe couvert sont pris en charge les ingrédients suivants : huile moteur et boîte de vitesses, filtre à huile moteur, liquide de refroidissement.

La liste ci-dessus est limitative, toute pièce non énumérée n'est pas garantie. Les pièces énumérées ci-dessus qui seraient endommagées par la défaillance de pièces ou organes non couverts sont exclues.

#### 5.3. DETERMINATION DU MONTANT PRIS EN CHARGE AU TITRE DES PRESTATIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE PANNES MECANIQUES

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

- Selon le devis de réparation établi par le garage réparateur au moment de la déclaration de Panne,
- Sur la base des prix en échange standard constructeur, et selon le barème main d'œuvre défini par le constructeur motorcycle,
- Le cas échéant, à dire d'expert mandaté par le Gestionnaire dans les conditions prévues à l'article 7.4 « Expertise » des Conditions Générales.

Le montant de la prise en charge ne pourra dépasser la valeur de remplacement du Véhicule déterminée à dire d'expert (VRADE) au jour de la Panne.

#### 5.4. EXPERTISE

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

Lorsque des opérations d'expertise ou de démontage sont nécessaires pour déterminer l'origine de la panne, la décrire ou l'estimer, le coût de ces opérations sera pris en charge uniquement lorsque la panne est couverte par la Garantie Commerciale « pannes mécaniques ».

A défaut, ces frais restent à votre charge. Toute facturation complémentaire reste à Votre charge.

A la condition qu'une expertise amiable ait été ordonnée dans un premier temps par le Gestionnaire, et en cas de désaccord sur les conclusions de l'expert amiable et l'application du Contrat en découlant, préalablement à la mise en œuvre effective d'une quelconque réparation, Vous avez la possibilité de missionner un expert afin de mettre en œuvre une expertise contradictoire. **Les frais d'expertise sont à votre charge.** Ceux-ci Vous seront intégralement remboursés par le Gestionnaire, si l'expertise démontre que

l'intervention est couverte par le Contrat.

En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour Vous et le Gestionnaire, à la suite des expertises amiable et contradictoire, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord entre vous et le Gestionnaire afin de déterminer les mesures à prendre pour la mise en œuvre du Contrat.

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

#### 5.5. PROPRIETE DES PIECES DEFECTUEUSES

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

#### ARTICLE 6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

**INFORMATION SUR LES DANGERS A CONDUIRE UN VEHICULE NON REPARÉ** : Le Client 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 Vous et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule.

#### 6.1. OBJET DE L'ASSISTANCE

L'Assistance a pour objet l'organisation et la prise en charge de prestations indiquées aux Conditions Particulières consécutivement à la survenance d'une Immobilisation. Vous avez droit aux prestations énumérées ci-après dans le cas où le Véhicule se trouve immobilisé, à Votre domicile ou sur la voie publique, à la suite :

- D'une Panne mécanique, électrique, électronique et/ou hydraulique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule,
- D'une Crevaision unique ou multiple ou éclatements de pneumatiques uniques ou multiples immobilisant le Véhicule,
- De la casse ou la perte ou le vol des clés ou si celles-ci sont inaccessibles à l'intérieur du Véhicule,
- D'une panne ou erreur de carburant.

**RAPPEL** : L'Immobilisation d'un Véhicule consécutivement à la casse ou perte des clés ou si celles-ci sont inaccessibles à l'intérieur du Véhicule et/ou à la suite d'un Accident de la circulation n'ouvre droit qu'à la mise en œuvre de la prestation d'Assistance « Dépannage / Remorquage ». Aucune autre prestation d'assistance ne pourra être mise en œuvre dans le cas d'une Immobilisation consécutive à ces faits.

A défaut du respect de l'ensemble des conditions relatives aux circonstances de mise en œuvre de l'Assistance et aux Bénéficiaires de l'Assistance, la prestation d'Assistance ne sera pas due.

#### 6.2. MISE EN ŒUVRE DE L'ASSISTANCE

Pour toute demande d'Assistance, le Bénéficiaire doit contacter l'Assisteur :

- Pour la France : 0809 543 543
- Depuis l'étranger : +33 809 543 543

La demande d'Assistance doit impérativement être formulée directement auprès des services de l'Assisteur, sous peine

d'irrecevabilité.

Toute dépense engagée sans l'accord préalable de l'Assisteur ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou prise en charge à postériori.

**LORS DE LA DEMANDE D'ASSISTANCE, NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LA NECESSITE DE DONNER UN MAXIMUM D'INFORMATIONS SUR VOTRE SITUATION, et ce afin d'assurer un meilleur service, et notamment communiquer à l'Assisteur :**

- Le numéro de Votre Contrat,
- Le numéro de série (également appelé VIN) indiqué sur le Véhicule ou sur le certificat d'immatriculation (carte grise) du véhicule,
- Le modèle et la couleur du Véhicule,
- Le numéro de téléphone utilisé pour appeler l'Assisteur,
- La situation géographique depuis laquelle Vous appelez l'Assisteur,
- La nature des difficultés rencontrées et qui motivent l'appel.

Vous êtes informé que le bon déroulement des prestations d'assistance dépend de la précision des informations fournies à l'Assisteur.

**L'Assisteur décline toute responsabilité pour :**

- **Tous dommages directs ou indirects découlant d'un manquement ou un retard dans l'exécution de ses obligations, résultant d'un défaut d'information ou d'un renseignement erroné donné par le Bénéficiaire,**
- **Les dommages liés à la non-exécution des prestations prévues au Contrat qui résulteraient du non-respect des Bénéficiaires aux consignes données par l'Assisteur,**
- **Les dommages liés à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des obligations contractuelles des prestataires qui interviennent sous leur seule responsabilité et en leur nom propre.**

**N'ouvrent pas droit à l'Assistance, les Pannes dues à une absence totale d'entretien du Véhicule ou défaut grave et manifeste d'entretien du Véhicule, matérialisé par un retard dans l'entretien du Véhicule de plus de mille cinq cents (1 500) kilomètres ou de plus de six (6) mois (au premier des deux termes atteint) par rapport aux Préconisations du Constructeur, à la défaillance de fourniture d'un produit d'entretien ou d'un accessoire non d'origine, à un vol ou une tentative de vol du Véhicule, à un Incendie, aux pannes survenant lors d'un entraînement ou d'une participation à une compétition ou aux catastrophes naturelles.**

Les prestations ci-dessous mentionnées ne peuvent être mises en œuvre qu'avec l'accord préalable d'OPT EVEN Assurances. Aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire ou le Vendeur ne sera remboursée à l'exception des frais de dépannage ou remorquage sur autoroute ou voie réglementée (voir 6.3.1 Dépannage – Remorquage).

Les prestations d'assistance ne seront réalisées que si le Véhicule est immobilisé sur une voie publique ou sur une voie privée aux conditions cumulatives suivantes :

- La voie privée est carrossable,
- L'accès à la voie privée est légalement possible.

## **6.3. DETAIL DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

### **6.3.1. Dépannage / Remorquage**

En cas d'Immobilisation du Véhicule pour l'une des causes mentionnées au Contrat et si son état nécessite un remorquage ou un dépannage sur place, OPT EVEN Assurances prend en charge et organise soit :

1. **Le dépannage sur place** qui correspond à la réparation temporaire ou permanente du Véhicule sur le lieu de son Immobilisation, par le professionnel du dépannage-remorquage envoyé sur place par l'Assisteur.

Seuls les frais de l'intervenant sont pris en charge lors du dépannage sur place ou du remorquage, à l'exclusion des coûts des pièces de rechange et des coûts de réparation du Véhicule.

**Les frais de levage et de grutage sont exclus.**

Il s'agit d'une prestation de mise en relation entre le Bénéficiaire et le Dépanneur-Remorqueur. Ce dernier reste seul responsable de son diagnostic et 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 Bénéficiaire est le seul donneur d'ordre du Dépanneur-Remorqueur.**

2. **Le remorquage vers le concessionnaire agréé KAWASAKI le plus proche**, uniquement suite à une Panne ou un Accident de la circulation. Quand la Panne ou l'Accident de la circulation survient dans un rayon de 100 km par rapport au garage où le Véhicule a été acheté, le Bénéficiaire a l'obligation de se rendre dans les ateliers du Vendeur pour réparation. Au-delà de ce rayon de 100 km, le Véhicule sera remorqué chez le concessionnaire agréé KAWASAKI le plus proche.

**Si l'Immobilisation survient sur autoroute ou sur une voie rapide** où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Équipement, Vous devez contacter le service gestionnaire de voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévues à cet effet. Vous devrez alors faire l'avance des frais d'intervention. Dès que le Véhicule sera sorti de la voie réglementée, Vous pourrez contacter OPT EVEN Assurances pour solliciter le remorquage vers le concessionnaire agréé KAWASAKI le plus proche, et le remboursement des frais engagés sur présentation de la facture acquittée en la faisant parvenir à l'adresse suivante : **OPT EVEN Assurances – Service Relation Client – 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne.**

**Les frais de péage et de carburant restent à la charge du Bénéficiaire.**

### **6.3.2. Mobilité du Bénéficiaire**

Si le Véhicule ne peut être réparé dans la journée, le Bénéficiaire pourra bénéficier des prestations suivantes :

#### **6.3.2.1. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « poursuite du voyage ou retour au domicile ».**

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition :

- Soit d'un Véhicule de remplacement de catégorie B (selon la classification utilisée par les loueurs courte durée), en kilométrage illimité, pour une durée maximale de trois (3) jours, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. Le Véhicule de remplacement fourni n'est en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit ou équipements spéciaux...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...),
- Soit d'un Véhicule de location du réseau Kawasaki dans la limite de 150 € TTC.

Les assurances obligatoires liées à la location du véhicule de remplacement sont prises en charge par l'Assisteur. Les frais de carburant et de péage sont à Votre charge du conducteur ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur. Vous vous engagez à Vous soumettre aux conditions générales du loueur. A cet effet, une empreinte de Votre carte bancaire pourra être demandée.

Si la fin des réparations du Véhicule intervient avant l'expiration de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement, le Bénéficiaire devra restituer le véhicule de remplacement dès lors que son Véhicule aura été réparé.

Dans tous les cas, le véhicule de remplacement sera restitué à l'agence de location de départ où le véhicule a été loué. En cas de retour extérieur dans une autre agence, les frais consécutifs seront à Votre charge.

### 6.3.2.2. Poursuite du voyage ou retour au domicile

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « mise à disposition d'un véhicule de remplacement ».**

L'Assisteur prendra en charge soit :

- un **billet de train première classe** si le trajet est inférieur à 6 heures,
- un **billet d'avion en classe économique** (si le trajet en train est supérieur à 6 heures) pour un retour au domicile ou pour la poursuite du voyage jusqu'à la destination prévue (dans la limite de la couverture géographique du Contrat) par le Bénéficiaire dans la limite du nombre de passagers maximum autorisé mentionné sur le certificat d'immatriculation du Véhicule,
- un **taxi** si le trajet est inférieur à 100 kilomètres.

### 6.3.2.3. Récupération du Véhicule réparé

Suite à une Panne immobilisante, si le Bénéficiaire a bénéficié du service « Poursuite du voyage ou retour à domicile » du conducteur et de son passager ou si un dossier a été ouvert avec un retour au domicile du Bénéficiaire assuré par ses propres moyens, l'Assisteur pourra soit :

- délivrer au Bénéficiaire un **billet de train première classe** si le trajet est inférieur à 6 heures afin qu'il puisse récupérer le Véhicule réparé,
- délivrer au Bénéficiaire un **billet d'avion en classe économique** (si le trajet en train est supérieur à 6 heures) afin qu'il puisse récupérer le Véhicule réparé,
- mettre en place un **taxi** si le trajet est inférieur à 100 kilomètres afin qu'il puisse récupérer le Véhicule réparé.

**Cette prestation est délivrée à un seul Bénéficiaire.**

Dans tous les cas, les frais de carburant, les frais de gardiennage, les frais de péage et les traversées par bateau ou bac, ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire.

## ARTICLE 7. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

### 7.1. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

Cependant OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services ne peuvent être tenus pour responsables ni de la non-exécution ni des retards en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations pour cause de force majeure ou d'événements tels que :

- La guerre civile ou étrangère, déclarée ou non,
- Toute recommandation de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- 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 pandémies ou épidémies,
- Les conflits sociaux tels que les grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPTEVEN Assurances et d'OPTEVEN Services), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- Les cataclysmes naturels,
- Le risque nucléaire.

### 7.2. EXCLUSIONS RELATIVES A LA GARANTIE COMMERCIALE PANNES MECANIKUES

La Garantie Commerciale « panne mécaniques » ne s'applique pas :

- Aux avaries ou interventions résultant :
- d'un Accident de circulation, du vol, d'une Tentative de vol ou d'un Acte de Vandalisme, de l'Incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation de Votre Véhicule, même lorsque ces événements sont les conséquences d'une Panne,
- de l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée de Votre Véhicule, et reconnu à dire d'expert,
- d'une cause externe, d'un événement climatique naturel,
- de la surtension,
- de la présence ou l'action d'animaux ou d'insectes dans le Véhicule,
- de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur motorcycle ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat ou de mauvaise qualité,
- de fautes caractérisées d'utilisation du Véhicule, à savoir :
  - l'utilisation sportive ou de compétitions officielles et leurs essais,
  - la transformation du Véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au Véhicule,
  - la surcharge,
  - ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes aux Préconisations du Constructeur,
- des avaries provoquées intentionnellement par le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule,
- d'éléments ou pièces du Véhicule non conformes aux données d'origine du constructeur motorcycle,
- de la rupture d'une pièce non couverte par le Contrat,
- Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date de prise d'effet du Contrat ou postérieure à la fin du Contrat,
- Aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil, ou d'un défaut de conception du constructeur motorcycle,
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du Véhicule avant sa vente par le Garage Vendeur,
- Aux pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution selon les règles de l'art, reconnue à dire d'expert, d'une réparation en cas de panne ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le Véhicule, par un professionnel de l'automobile / du motorcycle ou par Vous ou toute personne autorisée à intervenir sur le Véhicule,
- Aux opérations d'entretien, de mise au point du réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale.

Les événements ci-dessus mentionnés ne donneront lieu à aucune

prise en charge.

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

- Les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation de Votre Véhicule,
- Les frais de location d'un véhicule de remplacement (sauf convention contraire),
- Les frais de diagnostic et/ou de démontage lorsque la panne n'est pas couverte par le Contrat,
- Les frais de gardiennage, de stationnement, les amendes,
- Les préjudices de jouissance,
- Les préjudices de dépréciation de Votre Véhicule,
- Les pertes d'exploitation,
- Le remplacement de pièces non défectueuses par prévention ou par Préconisation du Constructeur ou pour raison de confort,
- Les préjudices directs ou indirects résultant de la non-conformité d'une réparation reconnue à dire d'expert ou d'une réparation n'ayant pas atteint son obligation de résultat,
- Les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur motocycle.

### 7.3. EXCLUSIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

L'Assisteur ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgence.

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

- Les événements survenus dans les pays exclus conformément à l'article « TERRITORIALITE » des présentes Conditions Générales,
- Les événements consécutifs à un Incendie,
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentatives de suicide,
- Les conséquences des incidents survenus sur le Véhicule au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées et leurs essais, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire participe en tant que concurrent, organisateur ou préposé de l'un d'eux,
- Les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule ou le non-changement d'une pièce ou d'un organe défectueux après une première intervention de l'Assisteur. Une panne est dite répétitive si elle se produit plus de 3 fois sur une période de moins de 3 mois et pour un même fait générateur.

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

- Les préjudices résultant du vol de bagages, matériels et objets restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier, l'autoradio, le système de navigation par satellite,
- Les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur sauf impossibilité matérielle justifiée, ou non expressément prévus par le Contrat,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les frais de carburant et de péage,
- Les frais de grutage,
- Les frais de douane,
- Les frais de franchise non rachetable en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- Les frais de traversée en bateau ou en bac (ferry),

- Les frais de rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais de restauration,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport aérien et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent pas être transportés par le Bénéficiaire,
- Les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer les opérations d'entretien,
- Les frais de réparation du Véhicule,
- Les frais engendrés par les chargements du Véhicule et ses attelages.

### 7.4. NULLITE DU CONTRAT

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

## ARTICLE 8. CADRE REGLEMENTAIRE DU CONTRAT

### 8.1. GARANTIE LEGALE DES VICES-CACHES ET GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

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

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

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

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

Dans ce cadre, la loi prévoit :

Garantie de conformité (Extraits du Code de la consommation)

**Article L217-3** : « Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. [...]

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité ».

**Article L217-4** : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autres caractéristiques prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat ».

**Article L217-5 :** « I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat ».

Lorsque l'acquéreur agit en garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai de deux 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. 217-12 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, délai ramené à douze (12) mois pour les biens d'occasion vendus à compter du 1er janvier 2022 ou à six

(6) mois pour les biens d'occasion vendus avant le 1er janvier 2022.

#### Garantie des Vices Cachés (Extraits du Code civil)

Article 1641 : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on 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 1648 alinéa 1<sup>er</sup> : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice ».

#### **8.2. LA PROTECTION ET LA SECURITE DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

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

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

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

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

- Exécution et gestion du Contrat : notamment pour communiquer avec Vous en cas de déclaration de panne ou d'immobilisation, pour mettre en place les prestations d'assistance, pour garantir et optimiser une prise de décision éclairée des parties impliquées, ainsi que pour garantir la fourniture d'un conseil technique cohérent et de qualité constante,
- Gestion des précontentieux et contentieux liés à la mise en œuvre du Contrat,
- Gestion des données d'essai : le traitement des données personnelles est nécessaire pour la maintenance et

l'introduction de systèmes et de services informatiques afin de garantir la sécurité, le fonctionnement et la fiabilité des systèmes et services informatiques nouveaux et existants, et pour les protéger contre les interruptions et contre toute ingérence illégale susceptible d'affecter la disponibilité, l'authenticité, l'exhaustivité ou la confidentialité des données conservées ou transmises. Le traitement de ces données est également nécessaire pour garantir en qualité constante et élevée et la cohérence des services proposés et pour optimiser les services de manière continue,

- A des fins commerciales et de marketing, d'étude de satisfaction : le traitement des données personnelles est particulièrement nécessaire pour la réalisation d'opérations de marketing direct, afin de pouvoir Vous adresser des offres adaptées à Vos besoins en temps voulu et de manière fiable ; notamment une offre de renouvellement du Contrat ou de complément en termes de couverture. Cette offre pourra être proposée directement par le Vendeur ou le Gestionnaire ou l'un de leurs partenaires commerciaux,
- A des fins d'analyses, études statistiques et /ou de profilage pour assurer le suivi de l'activité, pour mesurer la performance des produits et services proposés, pour permettre l'évaluation des besoins et intérêts des assurés, pour éviter des offres non sollicitées ou non adaptées, pour le calcul des tarifs et pour l'optimisation des produits et services des responsable de traitement et sous-traitants.

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

- Vos noms et prénoms et adresse postale, courriel et numéro de téléphone. Il pourra vous être demandé Votre profession si le produit limite son éligibilité à certaines professions ; pour une personne physique,
- Les coordonnées du représentant légal, la dénomination sociale, le code APE, le numéro de SIRET, lorsqu'il s'agit d'une personne morale et si les conducteurs sont désignés, les noms, prénoms, adresse, n° de téléphone des collaborateurs salariés, en leur qualité de conducteur habituel,
- Le numéro d'immatriculation du Véhicule,
- Les données de géolocalisation du Véhicule en cas de demande d'Assistance.

Ainsi, Vous êtes informé que vos données peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé, et que le défaut de communication desdites données peut avoir des effets juridiques ou économiques quant à l'exécution du Contrat. Les données collectées ne peuvent faire l'objet d'un traitement en dehors de l'Union Européenne.

Le Vendeur ne conserve Vos données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la législation en vigueur. A titre d'exemples, les données à caractère personnel fiscales seront conservées pendant une durée de dix (10) ans à compter du terme du Contrat, les données à caractère personnel identifiées en interne en raison d'une fraude ou tentative de fraude seront supprimées au terme du délai légal de prescription de ces infractions et des actions civiles pouvant être menées.

Conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée, Vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition, de limitation au traitement de Vos données à caractère personnel, de rectification, un droit à la portabilité de Vos données, de suppression et à définir les directives relatives à Vos données à caractère personnel après Votre décès, auprès du Vendeur et le cas échéant du Gestionnaire pour toute information à caractère personnel vous concernant dans les fichiers du Vendeur à son adresse postale habituelle et du Gestionnaire (pour le compte du Vendeur) à l'adresse suivante : OPT EVEN, DPO / Service juridique et conformité, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne pour toute information à caractère personnel Vous

concernant dans les fichiers du Gestionnaire ou à l'adresse suivante : [dpo@opteven.com](mailto:dpo@opteven.com).

A cet effet, Vous pouvez obtenir une copie des données à caractère personnel Vous concernant par courrier adressé au Vendeur en joignant à Votre demande la copie d'un justificatif d'identité comportant Votre signature.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de Vos données à caractère personnel auprès du DPO d'OPT EVEN nommé à cet effet en écrivant à l'adresse suivante : [dpo@opteven.com](mailto:dpo@opteven.com) ou auprès d'une autorité de contrôle, la CNIL en l'occurrence sur le site internet <https://www.cnil.fr>.

### 8.3. ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES

---

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de ses services et/ou dans un objectif de formation et d'évaluation de ses salariés et/ou à des fins probatoires (par exemple pour prouver la mise en œuvre ou la bonne exécution des prestations ou la réalité d'un contrat), les communications téléphoniques avec OPT EVEN Assurances pour la gestion de l'Assistance et avec OPT EVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale sont susceptibles d'être enregistrées. Ces enregistrements sont conservés pour une durée maximale de six (6) mois.

Ces enregistrements téléphoniques constituent un traitement de données à caractère personnel dont le responsable de traitement est OPT EVEN Assurances, auprès de qui Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, de portabilité et d'opposition pour motifs légitimes, à l'adresse suivante : OPT EVEN Assurances ou OPT EVEN Services – DPO / Service juridique - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, ou par courriel à l'adresse [dpo@opteven.com](mailto:dpo@opteven.com).

### 8.4. DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

---

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 et suivants du Code de la consommation, Vous pouvez vous inscrire gratuitement 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.

### 8.5. DELAI POUR ENGAGER UNE ACTION ET PRESCRIPTION

---

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

En application des dispositions de l'article 2224 du Code civil, toute action dérivant des prestations de Garantie Commerciale est prescrite par cinq (5) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance ou à compter du jour où cet évènement a été porté à la connaissance de la partie diligente.

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

#### 8.5.2. Prestations d'Assistance

L'Assistance relève du Code des assurances.

En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances « toutes actions dérivant du Contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'évènement 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 ».

« Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

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

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

## **8.6. RECLAMATIONS ET MEDIATION**

---

### **8.6.1. Garantie Commerciale « pannes mécaniques »**

Pour toute réclamation, ou demande d'information, Vous êtes invité à nous contacter par courrier à : OPT EVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ou par courriel à : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com).

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à la Garantie Commerciale « pannes mécaniques », conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, "*tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.*"

A ce titre, OPT EVEN Services propose, si Vous avez la qualité de consommateur, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, de saisir un médiateur de la consommation inscrit sur la liste des médiateurs de la Cour d'Appel de Lyon et accessible sur le site <https://www.cours-appel.justice.fr/lyon/les-mediateurs-de-justice>.

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

### **8.6.2. Prestations d'Assistance**

Pour toute réclamation relative aux prestations d'Assistance, Vous êtes

invité à nous contacter par courrier à : OPT EVEN Assurances - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne ou par email à l'adresse suivante : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com).

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

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à l'Assistance, et si le Bénéficiaire est un consommateur, il peut faire appel au Médiateur de l'Assurance – adresse postale : TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09. Site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Au surplus, 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 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

## **8.7. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS**

---

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

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

Lorsque Vous avez la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable. Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

## **8.8. INTEGRALITE DU CONTRAT**

---

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

