

Annexe 1 : Conditions Générales du Contrat d'Entretien

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ENTRETIEN « Volkswagen Véhicules Utilitaires PROFESSIONNEL »

CGs - « VU PROFESSIONNEL » - v2, 01.07.2025

Volkswagen Group France (RCS 832 277 370) a reçu un mandat de la part d'OPTEVEN Services pour distribuer le Contrat d'Entretien « **VU PROFESSIONNEL** » par l'intermédiaire des Réparateurs Agréés Volkswagen Véhicules Utilitaires.

Le Contrat d'Entretien « **VU PROFESSIONNEL** » est un contrat proposé par votre Réparateur Agréé Volkswagen Véhicules Utilitaires, prévoyant la prise en charge des prestations d'entretien périodiques du Véhicule selon les modalités et conditions définies ci-après.

Les présentes Conditions Générales déterminent les prestations qui seront prises en charge par OPTEVEN Services ainsi que leurs conditions et modalités d'exécution.

Seules les présentes Conditions Générales et les informations portées sur le Bulletin de souscription sont applicables en cas de demande de prise en charge ou de litige entre les parties.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule ou en gras, ont, dans les présentes Conditions Générales, la définition suivante :

Atelier Automobile de la marque : Atelier automobile agréé par la marque Volkswagen Véhicules Utilitaires.

Bulletin de souscription : Proposition complétée et signée par le Souscripteur et décrivant notamment le Véhicule, son âge, le kilométrage et les options du Contrat (usage, kilométrage annuel et durée). **La proposition doit être acceptée expressément par OPTEVEN Services pour que le Contrat d'Entretien « VU PROFESSIONNEL » soit valablement formé. Un e-mail de confirmation est envoyé au Souscripteur.**

Conditions Générales / Contrat d'Entretien « VU PROFESSIONNEL » : Désigne l'ensemble des présentes conditions générales auxquelles le Souscripteur a adhéré en signant le Bulletin de souscription.

Date de première mise en circulation : Date à laquelle le Véhicule a été immatriculé pour la 1^{ère} fois. Elle est visible sur le **certificat d'immatriculation (Carte grise)**. L'âge du Véhicule se calcule en fonction de la Date de première mise en circulation.

OPTEVEN Services / Gestionnaire : Société par Actions Simplifiée, au capital de 365 878 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 10, rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne. OPTEVEN Services gère les prestations d'entretien.

Perte totale : Disparition ou 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.
- Il y a destruction complète du Véhicule lorsqu'à la suite d'une collision avec un autre véhicule, d'un choc avec un corps solide, fixe ou mobile, d'un incendie, d'une panne, d'une explosion ou d'un basculement, le montant des réparations toutes taxes comprises (TTC) du véhicule est

supérieur au montant de la valeur TTC du Véhicule, cette valeur étant déterminée à dire d'expert.

Préconisations du constructeur : Instructions édictées par le constructeur automobile pour un véhicule circulant en France métropolitaine et figurant dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule. Pour un véhicule importé ce dernier devra être reprogrammé selon les préconisations du constructeur dans sa version française.

Le Souscripteur déclare avoir été informé des Préconisations du constructeur.

Souscripteur : Personne désignée au Bulletin de souscription qui en est signataire et qui réside en France Métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco. Le Souscripteur ne doit pas être un professionnel de l'automobile (garagiste, vendeur ou revendeur de véhicules).

Véhicule : Véhicule automobile inscrit sur le Bulletin de souscription et répondant aux conditions d'éligibilité définies à l'article 2 des présentes Conditions Générales.

VOLKSWAGEN GROUP France : Société par Actions Simplifiée, au capital social de 198 502 510 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de SOISSONS sous le numéro 832 277 370 , dont le siège social est situé 11 avenue de Boursonne à VILLERS-COTTERETS (02600).

ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Dans le cas où le Véhicule ne répond pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le Contrat sera nul et non avenu de plein droit.

2.1. Eligibilité du véhicule

Peut bénéficier du présent Contrat, le Véhicule répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- Véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues, alimenté en essence ou gasoil (hybrides inclus),
- Seuls les modèles de véhicules CADDY, TRANSPORTER CRAFTER, GRAND CALIFORNIA, AMAROK, CARAVELLE, MULTIVAN et CALIFORNIA de la marque Volkswagen Véhicules Utilitaires sont éligibles,
- Véhicule d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur à 3,5 tonnes,
- Véhicule immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco.

Au moment de la signature du Bulletin de souscription, le Véhicule doit répondre aux conditions cumulatives suivantes :

- Avoir moins de 8 ans depuis la Date de première mise en circulation,
- Avoir circulé moins de 150 000 kilomètres depuis la Date de première mise en circulation.

2. 2 Véhicules non éligibles

Sont formellement exclus du Contrat :

Annexe 1 : Conditions Générales du Contrat d'Entretien

- Tout véhicule ne répondant pas aux critères d'éligibilité prévues à l'article 2.1 ci-dessus,
- Les véhicules affectés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C),
- Des véhicules à usage professionnel de taxi (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), d'auto-école (Code APE 8553),
- Les véhicules destinés au transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A),
- Les véhicules destinés au transport onéreux de marchandises et/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 fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du Véhicule,
- Les véhicules utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée ou les pompiers,
- Les corbillards (Code APE 9603Z), quads
- Les véhicules transformés ou utilisés pour des courses ou compétitions officielles, rallyes ou épreuves de vitesse, et des 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 réparés suite à une Perte totale, ou à une procédure Véhicule Economiquement Irréparable (VEI),
- Les véhicules dont la valeur à neuf est supérieure à 200.000 €,

OPTEVEN Services pourra être amenée à vérifier l'usage du Véhicule. A cette fin, le Souscripteur s'engage à fournir à OPTEVEN Services la copie des conditions particulières de son contrat d'assurance Responsabilité Civile Automobile.

ARTICLE 3 – TERRITORIALITE

Les prestations, objet des présentes Conditions Générales, sont applicables uniquement en France métropolitaine (Corse incluse) et en Principauté de Monaco.

ARTICLE 4 – PERIODE DE GARANTIE

4.1 Souscription et durée

Le Contrat doit être souscrit auprès d'un Atelier automobile agréé par la marque Volkswagen Véhicules Utilitaires. Le Contrat prend effet pour une durée de **vingt-quatre (24) mois**.

4.2 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de signature du Bulletin de souscription, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- La réception des documents de souscription dûment complétés et signés sous dix (10) jours (Bulletin de souscription, mandat de prélèvement SEPA, relevé d'identité bancaire ou chèque le cas échéant),
- L'acceptation expresse du dossier par OPTEVEN Services,
- L'encaissement de la première mensualité.

Les premières prestations réalisées au titre du présent Contrat d'Entretien ne pourront être exécutées qu'au terme d'un délai de 3 mois après la date de signature du Bulletin de souscription.

4.3 Cessation du Contrat

4.3.1. Le Contrat prend fin de plein droit au premier des deux termes échus :

- A l'expiration de la durée choisie au Bulletin de souscription, ou
- dès l'atteinte du kilométrage total contractuel tel que défini à l'article 5.2. des présentes Conditions Générales.

4.3.2 Le Contrat cessera de manière anticipée dans les cas mentionnés ci-dessous :

- En cas de destruction ou de perte du Véhicule (épave, vol, incendie), sans possibilité de report du Contrat sur un autre véhicule,
- En cas de non-paiement des mensualités suivant les modalités décrites à l'article 6,
- En cas de cession du Véhicule,
- En cas de modification ou changement d'affectation du Véhicule le rendant non éligible au Contrat.

La cessation anticipée du Contrat entraîne l'arrêt des prélèvements.

4.4 Cessibilité du Contrat

4.4.1

Sauf mention contraire, présente aux Conditions Particulières, le Contrat est cessible sous réserve de respecter les deux (2) conditions cumulatives suivantes :

- i) Condition relative au mode de règlement

Le Contrat est cessible en cas de règlement au comptant uniquement

En tout état de cause, la cession du Contrat n'est effective qu'après encaissement par OPTEVEN Services de l'intégralité du montant total dû

- ii) Condition relative au nouveau propriétaire /acquéreur du Véhicule

Vous devez faire connaître et faire accepter au nouvel acquéreur les conditions 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 Prestataire d'entretien dans les dix (10) jours calendaires à compter de la date de la vente du Véhicule :

- a. ses coordonnées,
- b. 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,
- c. la copie du certificat de cession du Véhicule,
- d. la copie du certificat d'immatriculation (carte grise) du Véhicule,

Annexe 1 : Conditions Générales du Contrat d'Entretien

- e. et d'effectuer le paiement d'éventuels frais de dossier dont le montant est indiqué aux Conditions Particulières.

à l'adresse suivante :

Par courriel :

relationclient@opteven.com

Par courrier :

OPTEVEN Services, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne.

Pour être valable, et produire tous ses effets, la demande de cession du Contrat devra être acceptée expressément par OPTEVEN Services.

Le nouveau propriétaire du Véhicule doit respecter les conditions définies dans le Contrat, notamment les critères d'éligibilité visés à l'article 2, « Conditions d'éligibilité », des Conditions Générales et des Conditions Particulières.

A défaut, le Contrat cesse de plein droit au jour de la vente du Véhicule sans que le nouveau propriétaire puisse en bénéficier.

4.4.2

- i) Effets de la cession de Votre Contrat

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

- iii) Cas de non-cessibilité de Votre Contrat

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

- a. Demande de cession du Véhicule non expressément acceptée par le Prestataire d'entretien,
- b. Cession du Véhicule à un acquéreur ne répondant pas aux conditions d'éligibilité définies à l'article 2, « Conditions d'éligibilité », des Conditions Générales, et dans les Conditions Particulières,
- c. En cas de survenance d'un événement entraînant la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 4.3, « Cessation du Contrat », des Conditions Générales.

ARTICLE 5 – OPTION KILOMETRIQUE ANNUELLE

5.1 Option kilométrique annuelle

Le Souscripteur choisit l'option kilométrique annuelle qui lui semble adaptée à ses besoins parmi les options décrites dans le Bulletin de souscription. L'option choisie est inscrite dans le Bulletin de souscription.

L'option kilométrique annuelle s'applique à toutes les prestations du Contrat.

5.2. Kilométrage total contractuel

Le calcul du kilométrage total contractuel est fonction de la durée (rapportée en année) et de l'option kilométrique annuelle choisie dans le Bulletin de souscription, à laquelle s'ajoute le kilométrage déclaré lors de la souscription au Contrat.

Le kilométrage total contractuel est ainsi obtenu selon le calcul suivant : (option kilométrique annuelle choisie x 2 ans) + kilométrage du Véhicule déclaré lors de la souscription au Contrat.

Par exemple, si le Souscripteur choisit une option kilométrique annuelle « kilométrage annuel inférieur à 30 000 km », avec un kilométrage déclaré de 3 000 km lors de la souscription, le kilométrage total contractuel sera de 63 000 km selon le calcul suivant : (2 ans X 30 000) + 3 000 = 63 000.

Le kilométrage atteint par le Véhicule sera vérifié et transmis par l'Atelier Automobile de la marque à OPTEVEN Services lors de la demande de prise en charge.

Dès l'atteinte du kilométrage total contractuel, les prestations dues au titre du présent Contrat sont réputées consommées ce qui entraîne la cessation immédiate et de plein droit du Contrat. Les cotisations restent dues à OPTEVEN Services jusqu'à la fin de la durée choisie sur le Bulletin de souscription.

ARTICLE 6 – TARIF ET MODALITES DE PAIEMENT

6.1 Montant de la cotisation

Le montant de la cotisation due est fixe pour toute la durée du Contrat. Il correspond au montant en vigueur au jour de la souscription et est indiqué sur le Bulletin de souscription.

Le montant de la cotisation est toutefois susceptible d'être modifié en cas de variation du taux des taxes auxquelles sont soumises les prestations.

6.2 Modalités de règlement

Le règlement de la cotisation se fait, au choix du Souscripteur,

- i) par mensualité, ou
- ii) au comptant, en un seul prélèvement

i) Dans le cas de règlement mensuel, le Souscripteur doit remplir et signer lors de la souscription du Contrat le mandat de prélèvement SEPA, accompagné d'un relevé d'identité bancaire permettant à OPTEVEN Services de procéder au prélèvement des mensualités. Ces pièces sont à fournir en original dans les dix (10) jours qui suivent la date de souscription. Le Gestionnaire effectue les prélèvements des mensualités du Contrat. La cotisation mensuelle, taxes comprises, est payable le vingt (20) de chaque mois, par prélèvement bancaire. La première mensualité inclut le rattrapage de mensualités entre la date de souscription du Contrat et le mois du 1^{er} prélèvement.

Le démarrage du prélèvement mensuel commence le mois civil suivant la date de souscription. Le nombre de mensualités est égal au nombre de mois du contrat.

ii) Dans le cas de paiement au comptant, en un seul règlement, ceci est fait par le Souscripteur dans le délai de 30 jours à partir de la date de souscription du Contrat.

6.3 En cas d'atteinte du kilométrage total contractuel

Annexe 1 : Conditions Générales du Contrat d'Entretien

Si le kilométrage total contractuel est atteint avant l'expiration du terme du Contrat, le Souscripteur est d'une part, tenu d'en informer OPT EVEN Services par courrier et d'autre part, tenu de payer le solde restant dû selon les modalités suivantes :

- Soit au comptant, dès le dépassement du kilométrage choisi,
- Soit en continuant les prélèvements mensuels tels que prévus initialement.

Le Souscripteur autorise donc OPT EVEN Services à prélever sur son compte la somme correspondante.

6.4 Défaut de paiement

A défaut de paiement, d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, le Contrat sera immédiatement suspendu dès le premier rejet de prélèvement. Un courrier de mise en demeure de payer sera adressé au Souscripteur par OPT EVEN Services.

La réactivation du Contrat se fera à l'initiative du Souscripteur qui devra prendre contact avec OPT EVEN Services, Service Relation Client, 10 Rue Olympe de Gouges, 69100 VILLEURBANNE, pour régulariser la situation. A défaut, aucune prestation ne pourra être prise en charge.

A défaut de paiement, malgré cette mise en demeure, OPT EVEN Services pourra résilier le Contrat quinze (15) jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure restée sans réponse.

OPT EVEN Services procédera au recouvrement des cotisations impayées par tous moyens légaux notamment par voie judiciaire. OPT EVEN Services pourra mandater une société de recouvrement en charge de recouvrer les sommes dues. Au montant de la cotisation dû, s'ajouteront les frais de recouvrement d'un montant forfaitaire de quarante (40) euros et les intérêts de retard calculés selon un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

ARTICLE 7 – PRESTATIONS D'ENTRETIEN ET REMPLACEMENT DES PIÈCES D'USURE

Le Contrat prévoit la prise en charge des prestations d'entretien périodiques détaillés ci-après.

7.1. Prestations d'entretien périodiques

Le Contrat prévoit des prestations d'entretien périodique comprenant les opérations de révisions périodiques du Véhicule (points de contrôle et main d'œuvre comprises) dans le cadre d'un usage normal, telles que définies ou mentionnées dans le carnet d'entretien remis lors de l'achat du Véhicule. **Le nombre de prestations d'entretien pris en charge est limité pour toute la durée du contrat à :**

Si la loi de roulage sélectionnée est 15.000 km par an, 20.000 km par an ou 25.000 km par an (profil « Petit Rouleur »):

- 1 révision avec vidange ;

Si la loi de roulage sélectionnée est 30.000 km par an, 40.000 km par an ou 50.000 km par an (profil « Gros Rouleur »):

- 2 révisions avec vidange ;

Les prestations couvertes dans le cadre des opérations périodiques varient en fonction du modèle de Véhicule, du

kilométrage du Véhicule ou de la périodicité des opérations, telles que préconisées par le constructeur.

Le Souscripteur devra réaliser l'entretien de son véhicule selon la périodicité et le kilométrage prévus par le constructeur avec une tolérance de +/- 3000 km ou de (3) trois mois.

Dans le respect des Préconisations du constructeur, **les pièces et ingrédients concernés par les opérations d'entretien périodique pris en charge par le présent Contrat sont les suivantes :**

- Huile moteur
- Filtre à huile moteur
- Bouchon de vidange et /ou joint de vidange
- Filtre à gazole ou filtre à essence ou purge
- Filtre à pollen ou filtre habitacle
- Filtre à air
- Liquide de Freins limité à 1 fois
- Dose de liquide lave-glace
- Appoint d'huile et de liquide de refroidissement, limité à 1 fois pour le profil « Gros Rouleur » entre deux vidanges
- Balais d'essuie-glace avant dans la limite d'une fois pendant la durée du contrat lors de l'entretien périodique avec vidange

Cette liste est limitative : aucune autre pièce ou ingrédient ne pourra être pris en charge dans le cadre du présent Contrat.

La prestation d'entretien périodique est également prise en charge en cas d'allumage du voyant lumineux correspondant en dehors des fréquences ou kilométrages fixés par le constructeur dans la notice d'utilisation ou le carnet d'entretien.

Cependant, la prise en charge des prestations en cas d'allumage du voyant lumineux n'est possible que si le véhicule a été programmé selon les Préconisations du constructeur dans sa version française.

7.2 Modalités de mise en œuvre des prestations

Aucune prestation effectuée sans l'accord exprès préalable d'OPT EVEN Services ne sera prise en charge. Aucune dépense effectuée sous la seule initiative du Souscripteur ou de l'Atelier Automobile de la marque, ne sera remboursée.

OPT EVEN Services ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur ou le fournisseur local.

ARTICLE 8 – EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Sont exclus du cadre du Contrat :

8.1 Les interventions n'ayant fait l'objet d'aucun accord écrit et préalable émanant d'OPT EVEN Services.

8.2 Les opérations d'entretien non préconisées par le constructeur.

8.3 Les frais de carburant, lavage, nettoyage, parking, additifs,

8.4 Les frais de prise en charge du contrôle technique,

8.5 Le non-respect des obligations contractuelles inhérentes au Souscripteur notamment celles relatives à l'entretien du Véhicule.

8.6 Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux Préconisations du constructeur.

8.7 Les pertes, les dommages, les conséquences et recours qui résultent d'une négligence, de la faute intentionnelle ou dolosive du Souscripteur et/ou de l'utilisateur, et s'il s'agit

Annexe 1 : Conditions Générales du Contrat d'Entretien

d'une personne morale de ses administrateurs, représentants légaux ou salariés, qu'ils agissent seuls ou en collusion avec des tiers.

8.8 Les dommages qui sont consécutifs à toute intervention non conforme aux règles de l'art ou d'un usage des fabricants, constructeurs, vendeurs, fournisseurs, monteurs.

8.9 Les conséquences pécuniaires de la responsabilité que le Souscripteur pourrait encourir (article 1240 et suivants du Code civil).

8.10 Les conséquences directes ou indirectes des pièces ou organes qui avaient fait l'objet de remarques ou observations lors du contrôle technique obligatoire.

8.11 Les conséquences des conditions ou catastrophes climatiques (gel, chaleur, inondations...), l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule.

8.12 L'utilisation d'un carburant et/ou d'un liquide ou adjuvant non adéquat. Les conséquences d'un excès, d'un manque ou d'une insuffisance de liquide de refroidissement et/ou de produits lubrifiants.

8.13 L'engagement du Véhicule dans une compétition, rallye automobile, de quelque nature que ce soit.

8.14 Les dommages provoqués par un remorquage ou une surcharge.

8.15 Les organes ou pièces reconnus être pris en charge par le constructeur ou importateur de la marque.

8.16 Les travaux de réglage, de nettoyage, d'ajustement, d'alignement et de rectification ainsi que les essais sur route.

8.17 Les problèmes électriques ayant pour origine le montage de tout appareil électronique et électrique non montés d'origine tels qu'autoradio, climatisation, alarme, ADC et gadgets divers.

8.18 Les conséquences en cas d'émeute, grève, explosion, mouvement populaire, restriction de circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, état d'urgence déclaré par les autorités, pandémie, épidémie, conséquence d'une source de radioactivité, de catastrophe technologique, ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure, et des détériorations commises sur le Véhicule immobilisé, en cours de remorquage, de transport ou de convoyage.

8.19 Les réparations consécutives à des causes externes de toute nature (chocs, accidents, vandalisme...)

8.20 Les dommages résultant soit d'un vice caché au sens des articles 1641 à 1649 du Code Civil, soit d'un défaut de conformité au sens des articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation.

L'Atelier Automobile de la marque reste seul responsable des interventions effectuées : il est garant des pièces remplacées à cette occasion au titre de la garantie légale des vices cachés et de la garantie légale de conformité.

ARTICLE 9 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

OPTEVEN Services s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues dans le Contrat.

Cependant, OPTEVEN Services ne peut être tenue pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par : les catastrophes naturelles, la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, l'état d'urgence déclaré par les autorités, une pandémie ou une épidémie, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre

d'actions concertées, les conflits sociaux tels que grèves (sauf celles concernant le personnel du Gestionnaire), émeutes, mouvements populaires, lock-out, les effets de la radioactivité, la désintégration du noyau atomique et les effets de cette désintégration, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Contrat.

ARTICLE 10- OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR

La mise en œuvre du Contrat est subordonnée au respect par le Souscripteur des obligations énoncées ci-après sous peine de **déchéance des prestations** :

- **régler** la cotisation et/ou fraction de cotisation,
- **utiliser** le Véhicule dans le respect des normes et Préconisations du constructeur,
- **faire effectuer** par un professionnel de la réparation automobile, les entretiens et révisions dans le strict respect des Préconisations du constructeur, c'est-à-dire aux kilométrages ou intervalles fixés par le constructeur et indiqués sur le carnet d'entretien qui lui a été remis et/ ou de se conformer à l'indicateur électronique d'entretien de son Véhicule. Il s'engage à produire à OPTEVEN Services 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,
- **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,
- **signer** un ordre de réparation dans les meilleurs délais établi par l'Atelier Automobile de la marque afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES - DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

11.1 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Les informations à caractère personnel recueillies à l'occasion de la souscription du Contrat ou ultérieurement feront l'objet d'un système de traitement automatisé.

OPTEVEN Services est le responsable du traitement de données à caractère personnel pour les prestations relatives aux prestations d'entretien, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées à contractualiser et exécuter le Contrat et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données UE n°2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée

Annexe 1 : Conditions Générales du Contrat d'Entretien

par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le Souscripteur pourra exercer ses droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression aux données à caractère personnel le concernant.

Ce droit pourra être exercé sur simple demande écrite adressée par email à : mydata@opteven.com ou au Service Relation Client d'OPTEVEN Services à l'adresse suivante : OPTEVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité, de sécurité et de protection des données expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles.

11.2 Enregistrements téléphoniques

Les communications téléphoniques avec OPTEVEN Services pour les prestations d'entretien peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de ses prestations.

Le Souscripteur peut avoir accès aux enregistrements en adressant sa demande par écrit à OPTEVEN Services à l'adresse suivante : OPTEVEN Services – Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne, étant précisé que ces enregistrements sont conservés pour une période maximale de six (6) mois.

11.3 Droit d'opposition au démarchage téléphonique

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

ARTICLE 12 – PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent Contrat est prescrite par cing (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance selon les dispositions des articles 2224 du Code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par le gestionnaire du droit du Souscripteur ; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; désignation d'experts).

ARTICLE 13 - RECLAMATION

Pour toute réclamation, le Souscripteur devra s'adresser à OPTEVEN Services à l'adresse suivante : OPTEVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne ou par email à l'adresse suivante : reclamation@opteven.com

ARTICLE 14 - MEDIATION

En cas d'échec du processus de réclamation, conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Souscripteur a la possibilité de saisir le Médiateur de la Consommation aux coordonnées suivantes : **Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)** - 50,

rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES Cedex - site internet www.mediateur-cnpa.fr.

ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

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 Contrat.

Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du domicile du défendeur.

Lorsque le Souscripteur a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

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

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE, DE SECURITE ET DE PROTECTION DES DONNEES

Cette déclaration de confidentialité, de sécurité et de protection des données explique comment OPT EVEN Services et l'Atelier Automobile de la marque vont être amenés à collecter et traiter des données personnelles vous concernant, afin de gérer au mieux votre relation contractuelle, répondre à vos demandes et fournir les prestations, objet du présent contrat.

1. Qui est le responsable de traitement ?

L'Atelier Automobile de la marque va être amené à procéder à la collecte de données personnelles vous concernant pour les transmettre à OPT EVEN Services en vue de vous permettre de bénéficier des prestations, objet du présent Contrat.

Au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés (« Loi Informatique et Libertés ») et le règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (RGPD), un traitement de vos données sera effectué par l'Atelier Automobile de la marque, agissant comme « sous-traitant » d'OPT EVEN Services, qui agit en qualité de responsable de traitement.

Le responsable de traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

OPT EVEN Services collecte et traite différents types de données personnelles, conformément à ce qui suit :

- Lorsque le client est une personne physique : les noms et prénoms et adresse postale, email et numéro de téléphone du client. Il pourra être demandé sa profession si le produit limite son éligibilité à certaines professions.
- Lorsque le client est une personne morale : les coordonnées de son représentant légal, la dénomination sociale, son code APE, son numéro de SIRET.
- Les informations sur le bien assuré. S'il s'agit d'un véhicule : son numéro d'immatriculation ou son numéro de série, sa marque, son modèle, la date de sa première mise en circulation, la date de fin de la garantie constructeur, l'usage du véhicule si le produit limite son éligibilité à certains usages professionnels ou à un usage exclusivement privé. Cet usage professionnel pourra être vérifié par le biais d'une attestation de l'employeur ou de l'assureur Responsabilité Civile automobile.
- Le numéro du présent contrat.
- Le numéro d'identification national si nécessaire selon la législation du pays.
- Lorsque OPT EVEN Services procède au prélèvement des cotisations sur le compte des clients, le Relevé d'identité Bancaire.
- Les informations fournies par la Banque de France en cas de surendettement.
- Les traces de connexion éventuelles en cas d'utilisation d'une appli mobile ou du site web fourni par les co-responsables du traitement.

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

OPT EVEN Services collecte et traite les données personnelles des Souscripteurs aux fins mentionnées ci-dessous :

- Exécution du présent contrat : le traitement des données personnelles est nécessaire pour s'assurer de l'exhaustivité et l'exactitude des données ainsi que pour leur traitement informatique et pour être en mesure de respecter la garantie, objet du Contrat ; pour communiquer avec vous, notamment en cas de demande de prise en charge; pour garantir et optimiser une prise de décision éclairée des parties impliquées dans votre intérêt, ainsi que pour garantir la fourniture d'un conseil client cohérent et de qualité constante et élevée par le responsable de traitement.
- Respect d'une obligation légale : le traitement des données personnelles est nécessaire pour s'assurer de l'exhaustivité et l'exactitude des données fiscales en vertu du droit commercial et du droit fiscal.
- Statistiques et profilage : le traitement des données personnelles est particulièrement nécessaire pour la réalisation de statistiques et à des fins de profilage, dans le but de mieux évaluer les besoins et intérêts des assurés, par exemple concernant des produits du responsable de traitement et/ou du sous-traitant, pour éviter les offres non sollicitées ou non adaptées, pour le suivi de l'activité, pour le calcul des tarifs et pour l'optimisation des produits du responsable de traitement et/ou du sous-traitant.
- Marketing : 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 de votre contrat ou de complément en termes de couverture. Cette offre pourra être proposée directement par le responsable de traitement ou un/des partenaires commerciaux du responsable de traitement.
- Prévention des fraudes : le traitement des données personnelles est nécessaire aux intérêts légitimes du responsable de traitement et/ou du sous-traitant, afin de protéger et prévenir tout agissement criminel qui pourrait faire peser un risque sur les actifs du responsable de traitement, du sous-traitant et de ses clients.
- 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.

Vous êtes informés du caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles à collecter. Les données signalées comme obligatoires sont exigées par la loi ou pour contractualiser et exécuter le présent contrat. Le défaut de communication des données personnelles demandées peut avoir des effets juridiques ou économiques négatifs pour vous. Par exemple, la conclusion du présent contrat ou le bénéfice de prestations serait refusé en l'absence d'éléments suffisants pour apprécier l'éligibilité aux prestations, objet du Contrat.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont strictement confidentielles et destinées exclusivement au responsable de traitement. Le responsable de traitement s'engage à ne pas céder, louer ou transmettre vos données personnelles à des tiers autres que (i) le sous-traitant et/ou des prestataires de services (prestataires informatiques, dépannage-remorquage, gestion de créances, marketing (en ligne), imprimerie, logistique, enquêtes d'opinion et études de marché) assurant, sur instruction et pour le compte du responsable de traitement, la réalisation de prestations d'entretien prévues au Contrat mais également des opérations de promotion et/ou de prospection commerciale pour le compte du responsable de traitement et (ii) des organismes publics d'assurance, pour répondre aux obligations légales du responsable de traitement.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vous êtes informés que le responsable de traitement et/ou ses sous-traitants peuvent être amenés à transmettre vos données à des sociétés situées en dehors de l'Union européenne uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour exécuter les prestations objet du présent Contrat ou pour répondre à une obligation légale (ex. : obligations de déclaration fiscale). Le responsable de traitement et le sous-traitant s'engagent à transférer vos données personnelles dans des conditions de sécurité et de confidentialité appropriées et adaptées, conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- D'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le responsable du traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- De retirer votre consentement à tout moment, dans le cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- De mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;

- De supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- De restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances ; par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles ; ou si OPTEVEN Services n'a plus besoin de ces données mais vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ou si vous vous êtes opposé(e) au traitement.
- D'obtenir vos données électroniques au format électronique, pour votre usage personnel ou celui d'un autre responsable de traitement,
- Déposer plainte auprès d'OPTEVEN Services et/ou d'une autorité de contrôle. De manière générale, l'autorité de contrôle compétente est celle de votre domicile habituel, de votre lieu de travail ou du siège social si vous êtes une personne morale.

7. Comment exercer vos droits sur vos données personnelles ?

Si vous souhaitez exercer vos droits ci-dessus indiqués, il vous suffit d'envoyer un courriel à : mydata@opteven.com ou d'adresser une demande par courrier à l'adresse postale du responsable de traitement : OPTEVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne. Il vous sera demandé une pièce d'identité pour justifier de votre identité.

8. Quelles sont les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles ?

OPTEVEN Services, en tant que responsable de traitement, met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard de la nature des données personnelles et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité et la confidentialité des données que vous communiquez et, notamment, empêcher que celles-ci ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

9. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

La durée de conservation de vos données personnelles varie selon la relation que vous entretenez avec l'Atelier Automobile de la marque et OPTEVEN Services.

- Si vous avez demandé des informations sur les produits d'OPTEVEN Services à l'Atelier Automobile de la marque, sans que cela n'aboutisse à la conclusion d'un présent Contrat, vos données personnelles seront supprimées par OPTEVEN Services et l'Atelier Automobile de la marque deux (2) ans après le dernier contact entre vous et l'Atelier Automobile de la marque.
- Si vous avez souscrit le présent contrat, vos données personnelles seront conservées par OPTEVEN Services et l'Atelier Automobile de la marque pendant la durée de la relation contractuelle puis archivées pendant la durée nécessaire au respect

des obligations légales d'OPTEVEN Services ou aux fins de preuve pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

- A titre d'exemples, les données personnelles fiscales seront conservées pendant une durée de dix (10) ans à compter de la fin du présent Contrat ;
- Les données personnelles identifiées en interne en raison de soupçons non confirmés de fraude seront conservées trois (3) ans ;
- Les données personnelles 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 pour défendre les droits d'OPTEVEN Services.

Vous êtes informés qu'une copie de l'ensemble des données de référence et des données relatives au présent Contrat conservées par OPTEVEN Services sera créée pour les essais. Cette copie sera supprimée au plus tard à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de l'utilisation de ces données à titre d'essai.