



# Conditions générales Assistance VPN Sérénité +

## NUMÉROS UTILES

### DEMANDE D'ASSISTANCE

Assistance 24h/24 – 7j/7

**Pour la France : 04 26 73 72 90**

**Depuis l'étranger : +33 4 26 73 72 90**

**Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement auprès des services de l'assisteur.**

## 1. DÉFINITIONS

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

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

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

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

**Bulletin d'adhésion** : Bulletin signé par le Bénéficiaire et décrivant notamment le Véhicule et la durée couverte.

**Garantie VPN Sérénité +** : présent contrat intégrant des prestations d'Assistance.

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

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

**Usure normale** : L'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage, et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté.

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

## 2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

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

### 2.1 Conditions relatives aux véhicules et à leur usage

#### a) Eligibilité des véhicules

Peuvent bénéficier du présent Contrat, les véhicules terrestres à moteur à 4 roues, alimentés uniquement en essence ou gasoil, électriques ou hybrides, ou GPL de première monte, de PTAC de moins de 3,5 tonnes, immatriculés 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.

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

#### b) Non-éligibilité des véhicules

**Sont formellement exclus du présent Contrat :**

**Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiqués à l'article 2.1**

- Les véhicules destinés à la location
- Les taxis, les auto-écoles
- Les quads, les corbillards
- Les véhicules sanitaires légers (VSL)
- Les véhicules destinés au transport onéreux de marchandises ou de personnes, les véhicules de messagerie express
- Les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse
- Les véhicules diffusés à moins de 300 exemplaires par an sur le territoire national
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente.

### 2.2 Conditions relatives au bénéficiaire

Le bénéficiaire doit répondre aux critères définis dans l'article 1 des

présentes conditions générales.

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

### 2.3 Cessibilité du contrat

Le présent contrat est cessible sauf dans les cas suivants où il prend fin de plein droit avant son terme normal : cession du véhicule à un professionnel de l'automobile; vente dans le cadre d'une vente aux enchères; vol ou destruction du véhicule.

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

**Le nouvel acquéreur doit répondre aux conditions indiquées aux articles 1 et 2 du présent contrat.**

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

## 3. TERRITORIALITE

Les prestations Assistance accordées par la présente convention s'appliquent aux pannes survenues en France métropolitaine, dans la principauté de Monaco ainsi que dans les pays non barrés et non suspendus figurant sur la carte verte (liste consultable sur la carte verte de l'assurance obligatoire du Véhicule). **Le Véhicule ne doit pas être resté plus de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs à l'étranger.**

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

## 4. PERIODE DE GARANTIE

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

Le contrat est conclu à la livraison du véhicule : l'Assistance prend effet dès la date d'adhésion.

### 4.2 Prolongation de la garantie

Le terme pourra être prolongé à la fin de la durée d'immobilisation du véhicule pour la durée restant à courir avant la panne, lorsque l'immobilisation est supérieure à 7 jours consécutifs et sur justification de la durée de cette immobilisation.

### 4.3 Cessation des prestations

**Le contrat VPN Sérénité + cesse de plein droit :**

- En cas de non respect des prescriptions du constructeur sur l'usage pour lequel le véhicule est conçu,
- En cas de non respect de la clause d'entretien,
- En cas de vol ou destruction du véhicule désigné dans le bulletin d'adhésion,
- En cas de non cessibilité du contrat.

## 5. ASSISTANCE ROUTIÈRE

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

### 5.1 Dépannage – Remorquage

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

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

## 6. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

### 6.1 EXCLUSIONS APPLICABLES

**Le présent contrat ne s'applique pas :**

- Aux avaries ou interventions résultant :
  - d'un accident de circulation, du vol, de l'incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation du véhicule ;
  - de l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du véhicule;

- d'une cause externe, d'un événement climatique naturel, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires; de la présence ou l'action d'animaux ou d'insectes dans le véhicule;
  - du non respect des préconisations et périodicité d'entretien par le constructeur ou de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat;
  - de la négligence de l'utilisateur pendant la période de garantie du présent contrat;
  - d'un événement connu du bénéficiaire de la garantie avant sa date d'adhésion;
  - de fautes caractérisées d'utilisation : l'utilisation sportive ou en compétitions officielles, la transformation du véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au véhicule, la surcharge, ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes à celles prescrites par le constructeur ;
  - d'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du véhicule selon le constructeur;
- de la rupture d'une pièce non couverte par le présent contrat;
- Aux avaries provoquées intentionnellement par le Bénéficiaire de la garantie ou l'utilisateur du Véhicule;
  - Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date d'effet de la garantie ou postérieure à la fin de la garantie;
  - Aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil;
  - Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du véhicule avant sa vente par le garage vendeur;
  - Aux pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution, selon les règles de l'art, d'une réparation ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le véhicule, par un professionnel de l'automobile ou par l'utilisateur du véhicule, par vous-même ou par toute personne autorisée à intervenir sur le véhicule;
  - Aux opérations d'entretien, de mise au point du réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale.

#### **FRAIS ET PREJUDICES EXCLUS**

**Ne sont donc pas pris en charge :**

- Les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation du Véhicule, les conséquences professionnelles, les frais de location d'un véhicule de remplacement (sauf convention contraire) ;**
- Les frais de gardiennage, de parking, les amendes ;**
- Les préjudices de jouissance, de dépréciation du véhicule ;**
- Les pertes d'exploitation, les préjudices directs ou indirects commerciaux ;**
- Le remplacement de pièces par préconisation ou pour raison de confort ;**
- Tous les dommages corporels ou matériels autres que ceux subis par le véhicule résultant d'une avarie aussi bien avant qu'après la réparation du véhicule ;**
- Les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur.**

#### **6.2 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Opteven Assurances s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le présent contrat. Cependant Opteven Assurances ne peut être tenue pour responsable ni de la non exécution ni des retards posés en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les garanties du présent contrat pour cause de force majeure ou d'évènements tels que:

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

### **7. DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **7.1 Nullité ou perte de la garantie**

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

#### **7.2 Droit d'accès au fichier Conformément à la loi Informatique et Liberté**

Conformément à la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, vous êtes habilité à obtenir communication des informations nominatives fournies dans le cadre du présent contrat et le cas échéant, à en demander toute rectification à votre Garage Vendeur, ou à Opteven Assurances. Ces informations sont exclusivement utilisées pour l'exploitation des activités de garantie contractuelle et d'Assistance.

#### **7.3 Prescription et réclamation**

**La garantie Assistance est un contrat relevant du Code des Assurances.**

En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil rappelées dans le paragraphe précédent et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. L'assuré est le bénéficiaire de la prestation d'assistance.

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

Après utilisation de toutes les voies de recours ordinaires, l'assuré peut contacter le Médiateur de la FFSA adresse postale : BP 290 - 75425 Paris Cedex 09 - tel 01 45 23 40 71.

L'assuré dispose de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les assurés de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 61 rue Taitbout 75426 cedex 9, tel : 01 55 50 41 00.

#### **7.4 Droit applicable et tribunaux compétents**

Le contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française. La langue Française s'applique. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du présent contrat. Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du domicile du défendeur. Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.