

1. DEFINITIONS

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

Adhèrent/Bénéficiaire : toute personne désignée au bulletin d'adhésion qui en est signataire. Il est le propriétaire (titulaire de la carte grise) 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 remise du Véhicule au réparateur, sous réserve des exclusions mentionnées au sein de l'article 2.2 des présentes.

Bulletin d'adhésion : bulletin signé par l'Adhèrent et décrivant notamment le Véhicule et la durée couverte, ainsi que les prestations et options choisies dans le cadre du Contrat PASS Entretien NORAUTO.

Contrat PASS Entretien NORAUTO : présent contrat de prestations de services d'entretien de véhicule établi entre NORAUTO France et « Vous » l'Adhèrent, bénéficiaire des services. Le Contrat PASS Entretien NORAUTO contient une (1) formule principale et deux (2) options facultatives.

Distributeur : membre du réseau des centres de réparations automobiles NORAUTO en France désigné au Bulletin d'adhésion, qui propose à ses clients l'adhésion au présent contrat lors d'un passage en atelier ou le Centre de Contact national NORAUTO qui propose l'adhésion au présent contrat à distance.

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. **L'Adhèrent déclare avoir été informé des préconisations du constructeur.**

Souscripteur : NORAUTO France, SAS au capital de 112 881 000 €, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 480 470 152, dont le siège se situe 511/589 rue des Seringats, 59262 Sainghin-en-Mélantois. NORAUTO France a souscrit un contrat collectif d'entretien auprès d'OPTEVEN Services, distribués par son réseau de centres de réparations automobiles NORAUTO ou à distance via son Centre de Contact national.

Gestionnaire ou plateau technique : le prestataire auquel NORAUTO France a confié la mission de gérer le Contrat PASS Entretien NORAUTO. Le gestionnaire est **OPTEVEN SERVICES**, SA au capital de 365 878 € immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne.

Véhicule : tout véhicule désigné sur le bulletin d'adhésion et répondant aux critères d'éligibilité ci-après indiqués, bénéficie du Contrat PASS Entretien NORAUTO.

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 PASS Entretien NORAUTO, les véhicules à quatre roues, de moins de 3,5 tonnes de poids total en charge (PTAC), immatriculés en France Métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco. Il s'agit de véhicules âgés de moins de 13 ans depuis la date de leur première mise en circulation et ayant circulé moins de 250 000 Km.

Le véhicule doit avoir été entretenu dans le respect des préconisations du constructeur automobile et notamment en respectant la fréquence et/ou kilométrage maximum indiqués par le constructeur automobile. L'Adhèrent s'engage à fournir le carnet d'entretien en cas de demande de vérification relative au respect des préconisations d'entretien.

Il s'agit de véhicules particuliers ou de véhicules particuliers transformés en "DERIV VP" destinés à un usage privé uniquement, c'est-à-dire trajet domicile/lieu de travail ha

L'Adhèrent s'engage à fournir à OPTEVEN Services la copie des conditions particulières de son contrat d'assurance Responsabilité Civile Automobile en cas de demande de vérification relative à l'usage du Véhicule.

b) Inéligibilité des Véhicules

Sont formellement exclus du présent contrat :

Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiqués à l'article 2.1 ainsi que :

- Les véhicules destinés à usage professionnel quel qu'il soit,
- Les véhicules destinés à un usage de transport de personnes ou de marchandises, à titre onéreux, même occasionnel,
- Sont exclus les véhicules équipés de boîtes de vitesses automatiques (classiques, CVT, DSG, Robotisé, EDC...etc.),
- Les véhicules de type 4x4 et transmissions intégrales (4 motion, Xdrive, 4matic...etc.), et sportifs (motorisation supérieure à 6 cylindres et une puissance réelle supérieure à 250 CV.),
- Les quads,
- Les véhicules de location de courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C),
- Les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse,
- Les véhicules de transport de personnes ou de
- Les véhicules utilisés par la Police, la Gendarmerie, l'Armée et les Pompiers,
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente,
- Les véhicules à carburation GPL non montée de série,
- Les véhicules E85/Ethanol non d'origine,
- Les véhicules dont le modèle est diffusé à moins de 100 exemplaires par an.

2.2 Conditions relatives à l'Adhèrent

L'Adhèrent 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 ou revendeur de véhicule).

2.3 Cessibilité

Le présent contrat n'est pas cessible.

3. TERRITORIALITE

Le présent Contrat est applicable en France Métropolitaine (Corse incluse), à l'exclusion des départements et territoires d'Outre-mer, et en Principauté de Monaco.

4. PERIODE DE VALIDITE

4.1 Prise d'effet, Durée du Contrat et des prestations

Le contrat prend effet à la date d'adhésion pour une durée de trente-six (36) mois et pour une période minimale incompressible de SIX (6) mois.

4.2 Option kilométrique annuelle et Moyenne kilométrique

4.2.1 Option kilométrique annuelle

L'Adhèrent choisit, dans le bulletin d'adhésion l'option kilométrique annuelle initiale qui lui semble adaptée à ses besoins parmi les options suivantes, en kilomètres (Km) :

- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 15 000 km ».
- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 25 000 km ».

Les options kilométriques annuelles sont également fonction du modèle de véhicule. Pour plus de renseignements, NORAUTO met à la disposition des Bénéficiaires les informations relatives aux options possibles.

Pour bénéficier des prestations d'entretien, le Véhicule ne doit pas dépasser l'option kilométrique annuelle ainsi choisie.

Cette limite kilométrique s'applique à toutes les prestations de maintenance.

4.2.2 Moyenne kilométrique

La moyenne kilométrique sera vérifiée par OPTEVEN Services selon la prestation concernée, lors de la réception du devis ou lors des informations transmises par NORAUTO.

La consommation kilométrique annuelle moyenne est calculée prorata temporis en fonction du kilométrage réel atteint par le Véhicule et constaté par le centre NORAUTO (sur la facture lors du passage en atelier) entre la

date de la précédente intervention sur le véhicule de type révision, (ou la date de l'adhésion, lorsqu'il s'agit de la première demande de prise en charge), et la date de demande de prise en charge, rapportée sur DOUZE (12) mois.

Exemple de modalités d'application de l'option « inférieur ou égal à 15 000 kilomètres par an » :

Le contrat est signé le 1er Janvier 2018, la demande de prise en charge est effectuée le 1er avril 2019.

Pour bénéficier des prestations, le Véhicule ne doit pas dépasser une moyenne kilométrique de 15 000 Km par an soit une moyenne kilométrique de moins de 1 250 Km par mois.

4.2.3 Dépassement d'option kilométrique

L'Adhérent doit informer OPTEVEN Services, de tout dépassement de l'option kilométrique, par courrier ou e-mail au Service Relations Clientèle OPTEVEN BP 42032 – 69603 VILLEURBANNE Cedex, Email : relationclient@opteven.com, téléphone : 04 72 43 66 23.

En cas de dépassement de cette moyenne kilométrique mensuelle constaté au moment de la demande de prise en charge, la demande d'accord ne sera pas prise en compte par OPTEVEN Services, sauf régularisation à la hausse par changement de l'option kilométrique annuelle.

En l'absence de régularisation, l'Adhérent s'engage à régler au centre réparateur le montant de la prestation à réaliser.

L'Adhérent ne pourra obtenir une prise en charge de ses entretiens au titre du présent contrat que si la moyenne kilométrique mensuelle ne dépasse plus l'option kilométrique choisie.

4.3 Changement d'option kilométrique

L'Adhérent a la possibilité, d'augmenter l'option kilométrique annuelle initiale souscrite modifiant ainsi le contrat initial.

Il ne peut pas réduire l'option kilométrique.

Il en informera pour cela OPTEVEN Services par écrit à l'adresse suivante : OPTEVEN Services, Service Administration des Ventes, 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne.

Les prestations correspondant au choix de la formule initiale du Contrat PASS Entretien NORAUTO ne pourront pas être changées.

En cas de changement d'option kilométrique annuelle, un rattrapage rétroactif des cotisations sera calculé et prélevé en une seule fois, sur le compte bancaire de l'Adhérent le 15 du mois suivant la prise en compte de la modification comme décrit à l'article 5.3 du présent contrat.

Le changement d'option kilométrique sera matérialisé par la signature par l'Adhérent d'un avenant avec de nouvelles conditions tarifaires. La modification de l'option kilométrique annuelle n'est pas possible dans les cas suivants :

- Lorsque l'Adhérent demande une modification de kilométrage annuel à la baisse,
- Lorsqu'une modification a déjà été réalisée
- Lorsque l'Adhérent dispose déjà de l'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 25 000 km ».

4.4 Ajout d'une option en cours de contrat

L'Adhérent a la possibilité d'ajouter a posteriori les options Pneus et/ou Kit de Distribution.

En cas d'ajout d'option, un rattrapage rétroactif des cotisations sera calculé et prélevé sur le compte bancaire de l'Adhérent le 15 du mois suivant la prise en compte de la modification comme décrit à l'article 5.3 du présent contrat.

A l'inverse, les options Pneus et/ou Kit de Distribution ne peuvent être résiliées en cours de contrat.

4.5 Cessation du Contrat PASS Entretien NORAUTO et des prestations

L'Adhérent s'engage pour une durée de TRENTE-SIX (36) mois, avec une période incompressible de SIX (6) mois à compter de la souscription

4.5.1 Cessation anticipée en cas de véhicule inéligible

En cas d'adhésion contrat Pass Entretien pour un véhicule qui après vérification, s'avérerait inéligible selon les critères d'éligibilité indiqué à l'article 2.1 a), le contrat sera annulé, et la première prestation restera le cas échéant à la charge du Bénéficiaire.

4.5.2 Cessation anticipée en cas de vol ou destruction du véhicule

En cas de perte fortuite (destruction ou vol) du véhicule après la période incompressible des SIX (6) premiers mois (six mois calendaires effectifs), OPTEVEN Services cessera les prélèvements à réception des justificatifs de perte du véhicule (dépôt de plainte, document assurance...) adressés à OPTEVEN Services, Service Relations Clientèle OPTEVEN BP 42032 – 69603 VILLEURBANNE Cedex, Email : relationclient@opteven.com, téléphone : 04 72 43 66 23.

Les cotisations payées demeurent acquises.

4.5.3 Cessation anticipée à l'initiative de l'adhérent

En cas de cessation du contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO à l'initiative de l'adhérent (vente du véhicule par exemple) et après la période incompressible des SIX (6) premiers mois (six mois calendaires effectifs), OPTEVEN Services cessera les prélèvements à réception de la demande adressée à OPTEVEN Services, Service Relations Clientèle OPTEVEN BP 42032 – 69603 VILLEURBANNE Cedex, Email : relationclient@opteven.com, téléphone : 04 72 43 66 23.

La résiliation du contrat sera effective après prélèvement de la moitié des cotisations mensuelles restant à payer jusqu'au trente sixième mois. .

4.5.4 Cessation anticipée en cas d'impayé

En cas d'impayé, le Contrat PASS Entretien NORAUTO sera immédiatement suspendu automatiquement dès le 1^{er} rejet de prélèvement. Un courrier de mise en demeure de payer sera envoyé à l'Adhérent par OPTEVEN Services.

La réactivation du contrat se fera à l'initiative de l'adhérent qui prendra contact avec OPTEVEN Services, Service Administration des Ventes, 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne - pour régulariser la situation. **Aucune prestation ne pourra être prise en charge avant régularisation de la situation.**

A défaut de règlement, malgré cette mise en demeure, OPTEVEN Services dispose de la faculté de résilier le contrat de l'Adhérent, QUINZE (15) jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure restée sans réponse.

En cas d'impayé pendant les douze (12) premiers mois du contrat, les cotisations restantes entre la date de l'impayé et le douzième mois sont dues.

OPTEVEN Services procédera au recouvrement des cotisations impayées par tous moyens légaux notamment par voie judiciaire. OPTEVEN Services pourra mandater une société de recouvrement en charge de recouvrer les sommes dues. Le montant du recouvrement à la charge de l'Adhérent inclura la cotisation correspondant aux douze (12) mois calendaires dus, les frais de recouvrement d'un montant de 40 Euros et les intérêts calculé sur le nombre de jour de retard sur un taux correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

4.6 Droit de rétractation en cas d'adhésion à distance

L'Adhérent dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion lorsque cette dernière a été **conclue exclusivement à distance**. Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où l'Adhérent a reçu la présente notice d'information, si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat. Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas pour les prestations de maintenance et de réparation qui ont été exécutées intégralement par les deux parties à la demande expresse de l'Adhérent avant qu'il n'exerce son droit de renonciation. En cas de renonciation, OPTEVEN Services conservera la partie de cotisation perçue correspondant à la période couverte. Le contrat sera résilié à la date de la réception de la lettre.

L'Adhérent doit notifier sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Cette demande intégrera la phrase suivante : « A l'attention d'OPTEVEN Services, je soussigné(e) <votre nom et prénom, adresse> vous notifie par la présente ma rétractation du contrat ENTRETIEN NORAUTO portant sur les prestations d'Entretien et de Remplacement des pièces d'usure, prévue par l'article L. 221-5 du Code de la consommation à compter date d'adhésion au contrat>.

Cette demande sera à adresser à OPTEVEN Services, Service Relations Clientèle OPTEVEN BP 42032 – 69603 VILLEURBANNE Cedex, Email : relationclient@opteven.com.

Ce droit de rétractation n'est pas possible lorsque le contrat a été proposé dans un centre de réparations automobiles NORAUTO.

5. MONTANT ET MODALITES DE PAIEMENT DE LA COTISATION

5.1 Montant

Le coût de la cotisation applicable est celui du tarif en vigueur au jour de l'adhésion. Le tarif est basé sur un taux de TVA de 20%. Toute modification de ce taux pourra entraîner une révision des prix à compter de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation fiscale.

5.3 Modalités de paiement

L'Adhérent règle par mensualités le montant de la cotisation de son Contrat. Il est prélevé par OPT EVEN Services pendant toute la durée du Contrat. **L'Adhérent autorise donc OPT EVEN Services à prélever sur son compte la somme correspondante.**

Chaque mensualité, taxes comprises, est payable le 15 de chaque mois, par prélèvement bancaire. La première échéance est prélevée le 15 du mois suivant le mois de la souscription. Si le RIB et l'original du mandat SEPA ne sont pas reçus dans le mois de la signature du contrat, le premier prélèvement sera majoré des mensualités n'ayant pu être réglées depuis la date de la signature du contrat. Le règlement par mensualités constitue une facilité de paiement.

5.3 Modalités de paiement en cas de modification de l'option kilométrique
En cas de modification de l'option kilométrique au niveau supérieur du contrat souscrit, telle que décrite dans l'article 4, les mensualités sont réajustées en fonction de la nouvelle option souscrite avec un rattrapage effectué sur la première mensualité suivante. **Le rattrapage rétroactif des mensualités est calculé depuis la date d'adhésion.** Ce rattrapage est calculé ainsi :

(Tarif mensuel de la nouvelle option – Tarif mensuel réglé) X Nombre de mois entre la date d'adhésion et la date de changement d'option.

5.4 Défaut de paiement

En cas de rejet du premier prélèvement de la cotisation, le contrat sera annulé de plein droit après une seule mise en demeure du Bénéficiaire. A défaut de paiement d'une mensualité dans les dix (10) jours de son échéance, ou en cas de rejet du prélèvement, OPT EVEN Services peut suspendre le contrat par lettre recommandée, valant mise en demeure, adressée au Bénéficiaire. OPT EVEN Services a la possibilité de mettre fin au contrat quinze (15) jours après la mise en demeure, par notification faite par une nouvelle lettre recommandée. Le taux d'intérêt des pénalités de retard, exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture du Bénéficiaire, s'élèvera à un montant correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Il sera fait application de la procédure de recouvrement indiquée en article 4.5.3 « Cessation anticipée en cas d'impayés ».

6. CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT PASS ENTRETIEN NORAUTO

6.1 Prise en charge de la première prestation

Le Contrat PASS Entretien NORAUTO prévoit la prise en charge des prestations d'entretien qui peuvent être réalisées le jour de l'adhésion puis l'ensemble des prestations prévues au contrat.

La première prestation peut-être :

- soit l'entretien périodique selon les conditions de l'article 6.2,
- soit le remplacement d'une ou de plusieurs pièces d'usure listées en article 6.3,

- soit un changement de 2 pneumatiques par train dans le respect des prestations détaillées dans les conditions générales et selon la formule souscrite (pneus de marque Norauto ou autres Marques),
- soit un remplacement du Kit de Distribution.

Si la première prestation est :

- Un changement de pneumatiques, **l'option Pneus doit obligatoirement être souscrite dans le bulletin d'adhésion au Contrat PASS Entretien NORAUTO**

- Une opération de remplacement du Kit de Distribution, **l'option Kit de Distribution doit obligatoirement être souscrite dans le bulletin d'adhésion au Contrat PASS Entretien NORAUTO.**

6.2 Descriptif de la prestation d'Entretien du Contrat PASS Entretien NORAUTO

La prestation d'entretien comprend :

- La prise en charge de la première prestation réalisée lors de la souscription, selon les conditions prévues au contrat,

- La prise en charge des opérations de révision périodiques du Véhicule (points de contrôle et main d'œuvre comprise), aux kilométrages préconisés par le constructeur dans le cadre d'un usage normal, telles que définies ou mentionnées dans la notice technique remise lors de l'achat de ce véhicule, ou lorsque le voyant « Entretien » est allumé. Les opérations de révision sont prévues par avance suivant les règles fixées par le constructeur. 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.

Les pièces et ingrédients concernés par ces opérations d'entretien sont les suivants :

- Huile moteur
- Filtre à huile moteur
- Mise à niveau huile de boîte
- Bouchon de vidange ou joint de vidange
- Filtre à carburant et purge
- Filtre à pollen ou d'habitacle

- Filtre à air
- Bougies d'allumage
- Liquide de frein
- Liquide lave-glace
- Liquide de refroidissement
- Diagnostic électronique.

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

La prestation Entretien pourra également comprendre, selon les préconisations, les opérations suivantes :

Le nettoyage du filtre à particules (dont régénération forcée) et le liquide de régénération nécessité pour cette opération, à concurrence maximale d'une fois pendant la vie du présent contrat. L'Adhérent devra réaliser l'entretien de son véhicule selon la périodicité et le kilométrage prévus par le constructeur.

6.3 Descriptif de la prestation Remplacement des pièces d'usure du Contrat PASS Entretien NORAUTO

Le Contrat PASS Entretien NORAUTO prévoit en plus de l'entretien détaillé à l'article 6.2, la prise en charge du coût de remplacement des pièces listées ci-dessous (pièces d'origine et main d'œuvre) **sous réserve du respect des deux conditions cumulatives suivantes :**

- **La pièce concernée ne peut plus être en mesure de remplir la fonction pour laquelle elle a été conçue, d'un point de vue technique et en termes de sécurité.**

- **Les pièces concernées par la prestation de remplacement des pièces d'usure font partie des pièces énumérées dans le tableau ci-après, prises en charge sous réserve du respect des périodicités ou du kilométrage parcouru suivants :**

Liste des pièces	Age ou kilométrage minimum du véhicule entre la 1 ^{ère} mise en circulation et la 1 ^{ère} intervention – puis délai ou kilométrage parcouru minimum entre deux interventions
BALAIS D'ESSUIE-GLACE AVANT (AV) ET ARRIERE (AR)	AV : 12 mois / AR : 12 mois
PLAQUETTES DE FREIN AVANT (AV) ET ARRIERE (AR)	AV : 40 000* km / AR : 50 000* km
DISQUES DE FREIN AVANT (AV) ET ARRIERE (AR)	AV : 80 000* km/ AR : 100 000* km
KIT DE FREIN ARRIERE	100 000* km
PURGE DES FREINS	Si besoin
RECHARGE CLIMATISATION « GAZ R 134A »	1 fois par contrat
Ampoules (hors LED et XENON)	1 fois par an

* Les kilométrages portant le signe (*) ne sont mentionnés qu'à titre indicatif. Dans cette hypothèse, OPT EVEN Services vérifiera que la pièce d'usure remplacée ne peut plus être en mesure de remplir la fonction pour laquelle elle a été conçue, d'un point de vue technique et en termes de sécurité et que ce remplacement n'est pas dû à une cause relevant des exclusions détaillées en article 8.1.

Cette liste est limitative : aucune autre pièce d'usure ne pourra être prise en charge dans le cadre du présent contrat. Par ailleurs, les pièces d'usure seront changées suivant le cadencement ci-dessus. Le propriétaire du véhicule reste libre d'effectuer toutes les opérations d'entretien qu'il souhaite réaliser ou sur le conseil du professionnel de l'automobile auquel il s'adresse, indépendamment d'un éventuel refus de prise en charge par Opteven Services.

6.4 La prestation en option : PNEUS

L'option prévoit la prise en charge du remplacement de deux (2) trains de pneumatiques de type été exclusivement. soit quatre (4) pneumatiques maximums pendant la durée du contrat.

Cette prestation inclut :

- Quatre (4) pneumatiques de même taille, et de même marque, hors tuning, correspondant aux préconisations standards du constructeur,
- Le montage et l'équilibrage,
- Le gonflage à l'azote,
- La valve à l'exclusion des valves électroniques,
- La géométrie (1 fois par changement de train).

Cette prestation est une option du Contrat PASS Entretien NORAUTO. **Si la première prestation à réaliser le jour de l'adhésion concerne les pneumatiques, l'option PNEUMATIQUES doit obligatoirement être choisie dans le bulletin d'adhésion du Contrat PASS Entretien NORAUTO.** La demande de prise en charge est à effectuer en Centre

NORAUTO. La réalisation de la prestation sera uniquement effectuée dans un Centre de réparations NORAUTO.

6.5 La prestation en option : KIT DE DISTRIBUTION

L'option Kit de Distribution prévoit le remplacement et la prise en charge :

- Du Kit de distribution
- De la pompe à eau
- Du liquide de circuit de refroidissement
- Du Kit accessoire (selon préconisation constructeur)

Les poulies damper (dénommées également poulies vilebrequin ou poulie amortisseur) sont exclues du contrat et ne peuvent faire l'objet d'un accord de prise en charge.

Cette prestation est une option du Contrat PASS Entretien NORAUTO. Si la première prestation à réaliser le jour de l'adhésion concerne le kit de distribution, l'option KIT DE DISTRIBUTION doit obligatoirement être choisie dans le bulletin d'adhésion au Contrat PASS Entretien NORAUTO.

La demande de prise en charge est à effectuer en Centre NORAUTO. La réalisation de la prestation sera uniquement effectuée en Centre NORAUTO.

6.6 Obligations de l'Adhérent

La mise en œuvre du Contrat PASS Entretien NORAUTO est conditionnée au respect, par l'Adhérent ou tout utilisateur autorisé par l'Adhérent, de l'obligation d'utiliser le Véhicule dans le respect des normes et préconisations du constructeur. Le non-respect de cette condition sera sanctionné par la non prise en charge des prestations.

La décision ou le refus de prise en charge des opérations d'entretien dans le cadre du présent contrat n'exonère pas l'Adhérent de respecter les conditions de mise en œuvre de la garantie constructeur ou de la garantie contractuelle dont bénéficie éventuellement le véhicule.

7. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Aucune prestation effectuée sans l'accord exprès préalable du Gestionnaire ne sera prise en charge. Aucune dépense effectuée d'autorité par l'Adhérent ou le Centre NORAUTO ne sera remboursée. Le Gestionnaire ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur ou le fournisseur local.

L'Adhérent doit s'adresser obligatoirement à un centre automobile NORAUTO, pour obtenir la prise en charge des prestations décrites dans le présent contrat. Ce dernier effectuera les demandes de prise en charge par téléphone au numéro suivant :

04.72.43.66.07

ou

par internet sur www.opteven.com

La prise en charge sera limitée aux montants des pièces et de la main d'œuvres déterminées selon les tarifs appliqués dans le réseau NORAUTO. L'Adhérent s'engage à régler directement au réparateur le solde éventuel restant à sa charge.

8. Exclusions générales et Circonstances exceptionnelles

8.1 Exclusions générales

Le Contrat PASS Entretien NORAUTO ne prend pas en charge :

- les opérations de maintenance non effectuées dans le réseau NORAUTO, ou effectuées hors France Métropolitaine, hors Corse ou hors Principauté de Monaco,
- les carburants, lavages, nettoyages, crevaisons, parking et additifs autres que ceux prévus au carnet constructeur dans le cadre des révisions ou dans le cadre du changement de courroie de distribution si cette option a été choisie,
- le nettoyage du filtre à particules et le liquide de régénération du filtre à particules nécessaire pour cette opération, au-delà d'une prise en charge accordée pendant la vie du présent contrat,
- les réparations, rééquilibrage ou fourniture de pneumatiques lorsque l'option PNEUS n'a pas été souscrite,
- lorsque l'option PNEUS a été souscrite, la prise en charge de pneus de type hiver c'est-à-dire pneus spécialement adaptés aux conditions de roulage spécifiques de l'hiver : pluie, froid (en dessous de 7 degrés Celsius), neige, verglas,
- la prise en charge du contrôle technique,
- la prise en charge du remplacement du kit de distribution lorsque l'option DISTRIBUTION n'a pas été souscrite,
- les opérations de maintenance non préconisées par le constructeur,

- les défauts, remplacement de pièces ou réparation mentionnés dans le procès-verbal établi suite au contrôle technique,
- les conséquences de l'excès de froid ou de chaleur, de l'immersion ou l'immobilisation prolongée du véhicule,
- les conséquences d'une cause externe, d'un événement climatique naturel, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires,
- les 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,
 - du non-respect des préconisations et périodicité d'entretien définis par le constructeur ou de l'usage d'un lubrifiant non homologué par le constructeur ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat,
 - de la négligence de l'Adhérent ou de tout utilisateur autorisé du véhicule, pendant la période de validité du présent contrat,
- les frais résultant de l'utilisation anormale du véhicule et/ou dans des conditions non conformes à celles prescrites par le constructeur (compétitions, surcharges, régimes moteurs excessifs...) et/ou de la transformation du véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au véhicule,
- les conséquences d'une malfaçon, d'une omission, d'un défaut d'information ou de conseil, émanant du réparateur lors d'une opération de maintenance prise en charge,
- les conséquences de l'installation d'une pièce de rechange non conforme aux spécifications et normes du constructeur ou de qualité moindre par rapport à la pièce d'origine,
- les aggravations découlant du non-respect des indications transmises par les témoins d'alerte du véhicule ou recommandations du carnet constructeur,
- le remplacement ou la réparation de garniture ou d'équipements intérieurs,
- la peinture, les enjoliveurs, les jantes, tous les éléments de la carrosserie,
- les vitrages et joints d'étanchéité.

Le présent contrat n'a pas pour effet de se substituer à la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil ni à la garantie de conformité prévue aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation.

Norauto reste seule responsable des interventions effectuées dans ses centres : Norauto est garant des pièces remplacées à cette occasion au titre de la garantie légale des vices cachés et de la garantie légale de conformité.

> Garantie légale de conformité

Conformément à l'article L.217-4 du Code de la consommation, NORAUTO s'engage à délivrer un produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous la responsabilité de NORAUTO.

Conformément à l'article L.217-5 du Code de la consommation, le bien est conforme au contrat :

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

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

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

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité et sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client :

* Bénéficie, d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;

* Peut choisir entre la réparation et le remplacement du produit, en cas de défaut de conformité avéré et sous réserve que ce choix n'entraîne pas un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

* Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les six mois à partir de la délivrance du produit. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

> Garantie légale des vices cachés

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés.

Pour bénéficier de cette garantie légale des vices cachés, le Client doit apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel ce dernier le destinait, ou diminue tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Dans ces conditions, il aura le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. Cependant, NORAUTO n'est pas tenu des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même. L'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle NORAUTO peut être déchargé des vices apparents. Étant rappelé que les garanties légales de conformité et de vice caché s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

8.2 Circonstances exceptionnelles :

OPTEVEN Services ne pourra être tenue responsable de tout manquement ou contretemps dans l'exécution des réparations résultant du fait du réparateur ou incombant à ses fournisseurs.

OPTEVEN Services et NORAUTO France ne seront pas tenues responsables en cas d'échec ou de difficulté dans l'exécution de ces obligations qui résulterait de cas de force majeure reconnus par la jurisprudence française, catastrophes naturelles, risques de guerre, 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 (hors grèves des salariés d'OPTEVEN Services ou de NORAUTO France), émeutes, mouvements populaires, lock-out, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, tous les cas de force majeure rendant impossibles l'exécution du contrat, le risque nucléaire.

9. CAS DE NULLITE

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat, la restitution des sommes indûment perçues sans préjudice de dommages et intérêts.

10. DROIT D'ACCES AU FICHIER ET DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Les informations concernant l'Adhérent recueillies par la société Norauto France, en sa qualité du responsable de traitement, font l'objet d'un traitement informatique destiné :

- à la gestion et l'exécution du Bulletin d'adhésion au Contrat PASS Entretien
- au paiement de cette Offre commerciale et à la gestion des recouvrements des cotisations impayées liées à cette dernière

Les informations recueillies sont conservées pendant une durée conforme à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées et aux recommandations de l'autorité de contrôle (CNIL) en matière de prospection commerciale, puis archivées pour une durée conforme à la législation applicable ou supprimées.

Les données collectées sont destinées aux services internes de la société Norauto France et peuvent également être communiquées à la Fédération Mobivia (maison-mère de la société Norauto France) et à ses filiales ainsi qu'aux prestataires dûment autorisés par Norauto, y compris les sous-traitants et ce, pour l'exécution du Bulletin d'adhésion du Contrat PASS Entretien.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 sur la protection des données personnelles et aux nouvelles exigences du règlement n°2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD), l'Adhérent peut exercer auprès de la société Norauto France un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, et de portabilité de ses données, ainsi que la possibilité de faire part à la société Norauto France de son opposition au démarchage téléphonique ou du sort qu'il souhaite réserver à ses données post-mortem en s'adressant au siège social de NORAUTO à l'adresse suivante : 511 à 589 rue des seringats - 59262 SAINGHIN-EN-MELANTOIS ou par courriel : callcenter@norauto.fr.

Afin de traiter cette demande, la société Norauto France pourra demander à l'Adhérent de fournir tout justificatif utile afin de vérifier votre identité. L'Adhérent peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Il a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle. Conformément aux dispositions de l'article L223-1 et suivants du Code de la consommation, l'Adhérent 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.

11. PRESCRIPTION ET RECLAMATION

11.1 Prescription

Les parties conviennent que toute action dérivant des Prestations de Maintenance, est prescrite par cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance selon les dispositions de l'article 2224 du Code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par le Gestionnaire du droit du Bénéficiaire ; demande en justice, même en référé; acte d'exécution forcée).

11.2 Réclamations et médiation

Pour toute réclamation relative à l'exécution du Contrat PASS Entretien (décision de prise en charge, gestion du contrat et des options, prélèvement), s'adresser à OPTEVEN Services, Service Relations Clientèle OPTEVEN BP 42032 - 69603 VILLEURBANNE Cedex, **Email : relationclient@opteven.com, Téléphone : 04 72 43 66 23**. En cas d'échec de ce processus, conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client 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.

Pour toute réclamation relative à l'achat d'un produit ou à la réalisation de la prestation de service par Norauto, le Client peut contacter le **Service Relations Clients NORAUTO au 0 800 105 106**, du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (service et appels gratuits), ou par le biais d'un courriel adressé à suiviecom@norauto.fr.

En cas d'échec de ce processus, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur agréé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le Site, introduite au cours des douze (12) derniers mois.

Le Client peut ainsi déposer sa requête par écrit auprès du :
- Service de médiation pour le commerce électronique et la vente à distance de la FEVAD, soit par voie électronique à l'adresse suivante : mediateurducommerce@fevad.com, soit par courrier postal à l'adresse suivante : Le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD - 60 rue de la Boétie 75008 PARIS, ou directement via le site Internet du médiateur : <http://www.mediateurfevad.fr>.

- Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), par courrier à l'adresse suivante : 50 rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES CEDEX, par courriel à l'adresse suivante : mediateur@mediateur-cnpa.fr ou directement via le site Internet du médiateur : www.mediateur-cnpa.fr.

- Médiateur de la Fédération nationale de l'artisanat automobile (FNAA), par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord, 9-11, Avenue Michelet - 93583 Saint Ouen Cedex, par courriel à l'adresse suivante : mediateur@fnaa.fr ou directement via le site Internet du médiateur : www.mediateur.fnaa.fr.

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

12. 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 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.

L'Adhérent 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.