

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT KOMPLET VOLVO CAR SERVICES

Préambule

Le contrat KOMPLET comprend un contrat d'assurance collective de dommages Pannes Mécaniques, un contrat collectif d'Assistance et un contrat de Maintenance souscrits par VOLVO Car France respectivement auprès d'OPTEVEN Assurances, Fragonard Assurances et OPTEVEN Services, avec adhésion facultative proposée par un Concessionnaire du réseau VOLVO Car France à l'acquéreur d'un véhicule, sous réserve des conditions d'éligibilité indiquées dans la section A indiquée ci-après.

Les présentes conditions générales déterminent les prestations d'assurances qui seront couvertes par OPTEVEN Assurances pour l'assurance Pannes Mécaniques, les prestations d'assistance qui seront couvertes par Fragonard Assurances et les prestations de services relatives à la Maintenance gérées par OPTEVEN Services ainsi que leurs conditions et modalités d'exécution.

A. DISPOSITIONS GENERALES

Article 1. Définitions

Sous réserve des définitions spécifiques prévues à la section B, les termes suivants auront la signification suivante :

1.1 Assuré/Adhérent

1.1.1 L'acquéreur, personne physique ou morale, d'un véhicule terrestre à moteur répondant à la définition du véhicule, et ayant adhéré à un contrat KOMPLET pour ce véhicule auprès de l'Intermédiaire.

Le domicile de l'Adhérent est son lieu de résidence principale et habituelle, situé en France Métropolitaine (Corse incluse) et figurant sur son dernier avis d'imposition.

1.1.2 L'adresse du domicile de l'Adhérent est précisée sur le bulletin d'adhésion. En cas de changement d'adresse, l'Adhérent devra en informer par courrier OPTEVEN Assurances agissant pour son propre compte et par délégation pour le compte de MONDIAL Assistance et d'OPTEVEN Services, **dans un délai d'un mois.**

1.2 Assureur Pannes Mécaniques

Opteven Assurances, Société Anonyme au capital de 5 335 715 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886, dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne, soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (ACPR) sise 61 rue Taitbout 75436 PARIS cedex 09.

1.3 Assisteur

FRAGONARD ASSURANCES - Société Anonyme au capital de 37 207 660 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 479 065 351, dont le siège social est sis 2, Rue Fragonard, 75017 PARIS, entreprise régie par le Code des Assurances qui délègue la mise en œuvre des prestations d'assistance à **Mondial Assistance France SAS** - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 490 381 753, dont le siège social est sis 54 rue de Londres, 75394 PARIS cedex 08. Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 026 669,

Ci-après ensemble dénommées « Mondial Assistance ».

1.4 Bulletin d'Adhésion

Bulletin signé par l'Adhérent et décrivant notamment le Véhicule et les options du contrat KOMPLET choisies (kilométrage annuel et durée). Il s'agit d'une proposition d'adhésion qui doit être acceptée expressément par OPTEVEN Assurances agissant pour son propre compte et par délégation pour le compte de MONDIAL Assistance et d'OPTEVEN Services pour que le contrat soit valablement formé.

1.5 Bénéficiaire

Dans le cadre de la Prestation d'Assistance : Conducteur propriétaire ou conducteur autorisé du Véhicule garanti.

1.6 Contrat KOMPLET

Présent contrat associant les prestations d'Assurance Pannes Mécaniques et d'Assistance, ainsi que des prestations de Services de Maintenance.

1.7 Immobilisation pour réparation

L'immobilisation pour réparation commence à partir du moment où le véhicule est déposé au garage réparateur. La durée de l'immobilisation pour réparation est indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule. Elle s'achève à la fin des travaux.

1.8 Intermédiaire/Concessionnaire vendeur

Concessionnaire du réseau VOLVO CAR France, qui a proposé l'adhésion au contrat facultatif KOMPLET lors de la vente du Véhicule. Intermédiaire en assurances immatriculé auprès de l'ORIAS.

1.9 Panne mécanique

Dans le cadre des prestations d'Assurance Panne Mécanique : Défaillance fortuite d'une pièce ou d'un organe mécanique du véhicule imputable à une cause interne autre que l'usure normale, la négligence de l'Adhérent ou de tout autre conducteur.

1.10 Panne

Dans le cadre des prestations d'Assistance : Défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, sur le lieu de la panne et relevant des dommages couverts au titre de la garantie constructeur ayant pour effet de nécessiter un remorquage vers un concessionnaire ou un réparateur agréé VOLVO pour y effectuer les réparations requises.

1.11 Perte totale

Par perte totale, on entend soit la disparition, soit la destruction complète du véhicule :

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

1.12 Préconisations du constructeur

Instructions édictées par le constructeur automobile VOLVO 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'Adhérent déclare avoir été informé des préconisations du constructeur.

1.13 Prestataire Maintenance/ Gestionnaire

OPTEVEN Services: Société Anonyme au capital de 365 878 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne. Opteven Services gère les prestations de Maintenance.

1.14 Prestations de Maintenance

Les prestations de Maintenance prises en charge au titre du contrat KOMPLET sont des prestations de services comprenant l'entretien c'est-à-dire les opérations de vidange et de révision prévues par avance suivant les règles fixées par le constructeur automobile, ainsi que la mise à disposition d'un véhicule de courtoisie et le remplacement des pièces d'usure suivant les préconisations du constructeur.

1.15 Souscripteur

Volvo Car France : Société par Actions Simplifiée au capital de 87 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 479 800 141, dont le siège social est sis Immeuble Nielle, 131-151 rue du 1^{er} mai, 92737 NANTERRE CEDEX.

1.16 Usure normale

L'usure normale est constatée lorsque le kilométrage et le temps d'usage de la pièce endommagée ont dépassé le potentiel de fonctionnement défini par le constructeur.

1.17 Valeur de Remplacement du Véhicule déterminée à dire d'expert (VRADE): prix de revient total d'un véhicule d'occasion de même type et dans un état semblable.

1.18 Véhicule

Véhicule désigné au bulletin d'Adhésion acquis par l'Adhérent, auprès de son Concessionnaire du Réseau VOLVO CAR France, et répondant aux critères d'éligibilité ci-après indiqués.

Article 2. Conditions d'Eligibilité des véhicules, des produits et de la clientèle

Dans le cas où les conditions d'éligibilité indiquées au présent article ne seraient pas respectées, le présent contrat sera annulé de plein droit.

2.1. Conditions relatives au Véhicule

2.1.1 Eligibilité du Véhicule

Peut bénéficier du présent contrat, tout véhicule terrestre à moteur à 4 roues, **de marque VOLVO exclusivement**, de poids total en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes, acquis auprès d'un Concessionnaire du Réseau VOLVO CAR France, **âgé de moins de DOUZE (12) mois et ayant circulé moins de 20 000 kms depuis la date de sa première mise en circulation, au jour de l'adhésion.**

La valeur à neuf du Véhicule doit être inférieure à 100 000 € TTC. Le modèle du Véhicule doit être diffusé à plus de 100 exemplaires par an sur le territoire national.

Le Véhicule doit être immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse), son propriétaire doit résider en France métropolitaine (Corse incluse), et le Véhicule ne doit pas circuler plus de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs à l'étranger.

.

Il s'agit d'un véhicule particulier ou utilitaire destiné à un usage privé ou professionnel **sauf usages exclus indiqués ci-après**. L'Adhérent s'engage à fournir à Opteven Assurances ou 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.

2.1.2 Inéligibilité du Véhicule

Sont formellement exclus du présent Contrat :

- **Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiqués à l'article 2.1.1,**
- **Véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C),**
- **Les taxis (code APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), les auto-écoles (Code APE 8553),**
- **Les Messageries (Code APE 5229A),**
- **Les véhicules destinés au transport sanitaire (Code APE 8690A),**
- **Les véhicules utilisés par la Police, la Gendarmerie, l'Armée ou les Pompiers,**
- **Les quads, les corbillards,**
- **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 à l'Adhérent

L'Adhérent 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).

Article 3. Territorialité

Les prestations de Maintenance sont applicables uniquement en France Métropolitaine, Corse incluse (à l'exclusion des départements et collectivités d'outre mer).

Les prestations d'assurance Pannes mécaniques et d'Assistance accordées par la présente convention s'appliquent aux pannes survenues en France métropolitaine, ainsi que dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, République d'Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Macédoine, Principauté de Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Russie (région St Petersburg, Moscou, Rostov-On-Don, Togliati, Perm, dans un périmètre de 50 Km au-delà des boulevards circulaires de ces villes), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Turquie.

Pour les prestations d'assistance routière, le Véhicule ne doit pas être resté plus de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs à l'étranger.

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

Article 4. PERIODE DE VALIDITE, OPTION KILOMETRIQUE ANNUELLE ET CESSIBILITE

4.1 Date de Prise d'effet du contrat et des prestations

Le contrat KOMPLET prend effet au jour de la signature du bulletin d'adhésion par l'Adhérent sous réserve d'acceptation par OPT EVEN Assurances agissant pour son propre compte et par délégation pour le compte de

Mondial Assistance et d'Opteven Services et du non rejet du premier prélèvement mensuel ou de l'encaissement du montant comptant.

Les prestations de Maintenance sont prises en charge par OPT EVEN Services, au titre du présent contrat, dès la signature du bulletin d'adhésion.

Les prestations d'assurance Pannes Mécaniques sont prises en charge par OPT EVEN Assurances, au titre du présent contrat, à compter de la date d'expiration de la garantie contractuelle constructeur.

Les prestations d'Assistance sont prises en charge par MONDIAL Assistance, au titre du présent contrat, à compter de la date d'expiration de la garantie Assistance du constructeur.

Seules les pannes survenues pendant la durée de validité du présent contrat et des prestations seront prises en charge, ce qui exclut la prise en charge des pannes survenant avant la prise d'effet des prestations du contrat KOMPLET ou survenant après la fin du contrat KOMPLET.

4.2 Durée du contrat

Selon les options choisies dans le bulletin d'adhésion, le contrat prend fin au terme de la durée choisie, soit TRENTE SIX (36), QUARANTE-HUIT (48), SOIXANTE (60) mois ou SOIXANTE-DOUZE (72) mois à compter de la date d'adhésion, ou lorsque le kilométrage total contractuel (tel que défini ci-après) est atteint.

A cet égard, il est expressément précisé que :

- **Les prestations de Maintenance, au titre du présent contrat, débutent à la date de signature du Bulletin d'adhésion,**
- **les prestations d'assurance Pannes Mécaniques au titre du présent contrat ne débutent qu'au terme de la garantie contractuelle constructeur, qui est de vingt-quatre (24) mois à compter de la livraison effective du véhicule.**
- **les prestations d'Assistance ne débutent, au titre du présent contrat, qu'au terme de la garantie Assistance du constructeur, qui est de trente-six (36) mois à compter de la livraison effective du véhicule.**

Toutes les prestations prennent fin de plein droit au terme du contrat.

4.3 Option kilométrique annuelle et kilométrage total contractuel

4.3.1 Option kilométrique annuelle

L'Adhérent choisit, dans le bulletin d'adhésion, l'option kilométrique annuelle qui lui semble adaptée à ses besoins parmi les options suivantes :

- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 10000 kilomètres »
- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 15000 kilomètres »
- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 20000 kilomètres »
- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 30000 kilomètres »
- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 45000 kilomètres »

Le Concessionnaire vendeur est à la disposition de l'Adhérent pour tout renseignement relatif aux options kilométriques annuelles possibles, adaptées au Véhicule.

Les options kilométriques s'appliquent à toutes les prestations du contrat: c'est-à-dire aux prestations de Maintenance (Entretien et Remplacement des Pièces d'Usure), aux prestations d'Assistance et aux prestations d'assurance Pannes Mécaniques.

4.3.2 Kilométrage total contractuel

Le calcul du **kilométrage total contractuel** est fonction de la durée (rapportée en année) et du kilométrage annuel choisis dans le bulletin d'adhésion.

Par exemple, si l'Adhérent choisit une durée de 48 mois (soit 4 ans) et un kilométrage annuel de 30000 kms, le kilométrage total contractuel sera de 120 000 kms selon le calcul suivant : $4 \times 30\,000 = 120\,000$.

L'atteinte du kilométrage total contractuel entraîne la cessation immédiate et de plein droit du contrat KOMPLET.

En effet, le montant des cotisations dues au titre du présent contrat est calculé en fonction du couple kilométrage total/Durée choisi dans le bulletin d'adhésion par l'Adhérent. Au moment de l'atteinte du

kilométrage total contractuel, les prestations dues au titre du présent contrat sont réputées consommées avant que la durée choisie ne soit atteinte, du fait du nombre de kilomètres parcourus avec le véhicule.

Si le kilométrage total contractuel est atteint avant que la durée choisie ne soit atteinte, l'Adhérent est d'une part tenu d'en informer OPT EVEN Assurances par courrier et d'autre part sera **tenu de régler en un seul versement, intervenant au plus tard 30 jours à compter de cet événement, le solde des mensualités restant dues. Il autorise donc Opteven Assurances agissant pour son propre compte et pour le compte de Mondial Assistance et Opteven Services à prélever sur son compte la somme correspondante.**

4.4 Cessibilité

Le présent contrat est cessible sous certaines conditions :

4.4.1 Conditions de la cessibilité

Le contrat KOMPLET est cessible sous réserve du respect de deux conditions cumulatives :

- condition relative au mode de règlement. Le contrat est cessible **uniquement en cas de règlement comptant** pour la durée et/ou le kilométrage restant à couvrir. Dans le cas d'un règlement par mensualités, le contrat prend fin de plein droit avant son terme et les prélèvements sont arrêtés.

- condition relative au nouveau propriétaire : **il doit respecter les conditions définies dans le présent contrat, notamment les articles 1 et 2 et les obligations définies dans l'article 7 section A du présent contrat.**

Le contrat KOMPLET est acquis au véhicule lui-même et dans ce cas, il continue de s'appliquer entre les mains de son nouveau propriétaire pour la durée restant à courir.

Pour que la cession du contrat KOMPLET soit effective, l'Adhérent initial s'engage à communiquer à OPT EVEN Assurances les coordonnées de l'acquéreur dans les 15 jours de la vente par courrier recommandé accompagné du certificat de cession du Véhicule et de la copie du certificat d'immatriculation du Véhicule à l'adresse suivante : OPT EVEN Assurances 35-37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne. L'Adhérent initial s'engage également à faire connaître et à faire accepter au nouvel acquéreur les conditions de garantie du présent contrat.

Le nouvel acquéreur doit répondre aux conditions indiquées dans le présent contrat.

4.4.2 Cas de non cessibilité

Le contrat prend fin de plein droit avant son terme normal dans les cas suivants :

- **cession du véhicule à un professionnel de l'automobile ;**
- **vente dans le cadre d'une vente aux enchères;**
- **vente à un particulier ayant un usage exclu du Véhicule.**

L'achat ou la reprise du véhicule par un professionnel de l'automobile entraîne la cessation immédiate et de plein droit du contrat KOMPLET, même lorsqu'il s'agit de contrats de ventes successifs au cours desquels le véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile et que le propriétaire final dudit véhicule est un particulier ou un professionnel dont l'usage du véhicule répond aux critères définis à l'article 2.

4.5 Faculté de renonciation, Cessation du contrat et Résiliation

Le contrat KOMPLET constitue une solution facultative pour les clients acquéreurs d'un véhicule de marque VOLVO. Il cesse dans les cas suivants :

4.5.1 Faculté de renonciation

Selon les dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, l'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Lorsque l'assuré a exercé sa faculté de renonciation dans les conditions prévues au premier alinéa, l'assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la cotisation payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si l'assuré exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation prévu au premier alinéa.

4.5.2 Le contrat prend fin de plein droit dans les cas mentionnés ci-dessous :

- dès que le Véhicule atteint la durée choisie dans le bulletin d'adhésion,

- en cas de non-paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation afférente au contrat KOMPLET, conformément à l'article 5 des présentes Conditions Générales.
- en cas de réticence ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'Adhérent. Dans cette hypothèse, le contrat sera déclaré nul. Les cotisations payées demeurent acquises aux Assureurs et au Gestionnaire lesquels seront en droit d'exiger le paiement des cotisations échues.
- en cas de destruction ou de perte totale du Véhicule (épave, vol, incendie), ou de mise en œuvre d'une procédure VEI (véhicule économiquement irréparable), quelle qu'en soit la cause.
- en cas de cession, si les conditions de cessibilité du contrat ne sont pas remplies ou si le nouveau propriétaire ne souhaite pas reprendre le présent contrat, ou de restitution du Véhicule dans l'hypothèse de l'annulation de la vente quel qu'en soit le motif.

Dans ces deux hypothèses, la cessation du contrat sera effective à la date de la cession, de la restitution ou de la destruction ou de la perte totale du Véhicule sur présentation d'un justificatif de l'événement (rapport d'expertise, dépôt de plainte, facture de vente, certificat de cession etc.).

- en cas d'absence totale d'entretien du Véhicule, de défaut grave et manifeste de l'entretien du Véhicule ou de non respect des prescriptions du constructeur sur l'usage pour lequel le véhicule est conçu. **L'Adhérent et Opteven Assurances pour son propre compte et par délégation pour le compte de Mondial Assistance et d'Opteven Services, dispose de la faculté de mettre fin au contrat sous réserve de respecter un préavis d'un mois par lettre recommandée avec avis de réception.**

4.5.3 Cas de résiliation prévus par le Code des assurances

Il pourra également être fait application des cas de résiliation possibles selon les modalités prévues par le Code des assurances selon les articles indiqués ci-dessous:

- a) après un sinistre cf. article R113-10 (par l'Assureur uniquement).
- b) suite à l'aggravation du risque cf. article L113-4.
- c) suite à une erreur lors de la déclaration de risques constatée avant sinistre ou lors de la demande de prise en charge consécutive à un sinistre cf. article L113-9 notamment en cas de non respect des conditions d'éligibilité du contrat ou en cas d'omission ou inexactitude.

Pour ces deux dernières hypothèses énoncées en b) et c), l'Assureur peut décider de maintenir la garantie et renoncer à la résiliation moyennant une augmentation de cotisation qui doit être acceptée expressément par l'Assuré.

Article 5. Cotisation

5.1 Paiement de la cotisation

5.1.1. Montant de la cotisation

Le coût de la cotisation (toutes taxes comprises) est indiqué à l'Adhérent sur le bulletin d'Adhésion et comprend le prix de l'assurance Pannes Mécaniques, l'Assistance, les prestations Maintenance et les frais de gestion.

Toute modification du taux de taxe pourra entraîner une révision des prix à compter de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation fiscale.

5.1.2. Modalités de règlement de la cotisation

La cotisation est réglée soit au comptant par l'Adhérent à l'Intermédiaire au moment de la signature du bulletin soit par mensualités, prélevées par Opteven Assurances agissant pour son propre compte ainsi que pour le compte de Mondial Assistance et d'Opteven Services. A cette fin, l'Adhérent devra remplir et signer lors de l'adhésion au contrat un mandat SEPA accompagné d'un relevé d'identité bancaire permettant à Opteven Assurances de procéder au prélèvement des mensualités. Ces pièces sont à fournir en original.

La première échéance est prélevée le 15 du mois suivant le mois de l'Adhésion.

5.2 Défaut de paiement des cotisations

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, Opteven Assurances, agissant pour son propre compte et celui de Mondial Assistance et d'Opteven Services, adressera à l'Adhérent une lettre recommandée avec mise en demeure de payer, dix (10) jours après l'échéance informant ce dernier de la suspension automatique des prestations du présent contrat dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de cette mise en demeure, en cas de non-paiement du montant de la cotisation due. De plus, cette lettre mentionnera le montant de la cotisation due et le droit pour Opteven Assurances agissant pour son propre compte et pour le compte de Mondial Assistance et Opteven Services, de résilier le contrat dix (10) jours après la date de mise en œuvre de la suspension. A défaut de règlement, malgré cette mise en demeure, le contrat sera automatiquement suspendu trente (30) jours après l'envoi de la lettre recommandée. Opteven Assurances, agissant pour son propre compte et celui de Mondial Assistance et d'Opteven Services dispose la faculté de résilier le contrat de l'Adhérent, quarante (40) jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure restée sans réponse.

5.3 En cas de cessation du contrat

5.3.1 Avant la prise d'effet des prestations du contrat KOMPLET

Dans le cas où, avant la prise d'effet des prestations du contrat KOMPLET, le Véhicule serait revendu ou le Véhicule viendrait à subir une Perte Totale, l'Adhérent obtiendra alors le remboursement des cotisations versées auprès d'Opteven Assurances. Ce dernier effectuera le remboursement dans les meilleurs délais, agissant pour son propre compte ainsi que par délégation pour le compte de Mondial Assistance et Opteven Services.

5.3.2 Pendant la durée de vie du contrat KOMPLET

En cas de cessation du contrat KOMPLET, pour quelque cause que ce soit, les cotisations ne seront plus dues par l'Adhérent (pour la période postérieure à la date de cessation) et Opteven Assurances, agissant pour son propre compte ainsi que par délégation pour le compte de Mondial Assistance et Opteven Services, fera cesser les prélèvements, sous réserve du bon paiement des cotisations dues antérieurement à ladite date de cessation.

Article 6. Obligations de l'Intermédiaire

Conformément à l'article L129-1 du Code des assurances, l'Intermédiaire s'engage à :

- Informer et conseiller l'Adhérent, et à lui fournir un produit d'assurances et de Maintenance adapté à ses besoins en termes de contenu et de durée.
- Remettre à l'Adhérent, les conditions générales en vigueur au jour de l'adhésion. La preuve de la remise des conditions générales et la preuve de la transmission des informations à l'Adhérent en cas de modification contractuelle pendant la durée de vie du contrat, incombent à l'Intermédiaire.
- Prélever le montant de la cotisation en cas de paiement au comptant.

Article 7. Obligations de l'Adhérent

7.1. Déclaration du risque

Conformément à l'article L113-2 du Code des assurances, l'Adhérent est tenu de déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences soit d'augmenter les risques soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les déclarations faites à l'adhésion. L'Adhérent doit, par lettre recommandée, déclarer ces circonstances à l'Assureur dans un délai de quinze jours à partir du moment où il en a eu connaissance.

7.2. Sanction en cas de fausse déclaration

L'Adhérent est informé que si par réticence ou fausse déclaration intentionnelle, la notion, pour l'Assureur, de l'objet ou de l'étendue du risque a été déformée, le contrat sera nul, les cotisations acquittées et échues demeurant acquises à l'Assureur (article L113-8 du Code des assurances).

L'omission ou la déclaration inexacte de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'aura pas été établie pourra entraîner, en cas de sinistre, une réduction proportionnelle de l'indemnité en proportion du taux des cotisations payées par rapport au taux des cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été complètement et exactement déclarés (article L113-9 du Code des assurances).

7.3. Aggravation du risque au cours du contrat

En cas d'aggravation du risque en cours de contrat telle que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, l'Assureur n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une cotisation plus élevée, l'Assureur a la faculté, soit de dénoncer le contrat, soit de proposer un nouveau montant de cotisation.

7.4. Aliénation du Véhicule

L'Adhérent doit informer l'Assureur de l'aliénation du Véhicule, et des coordonnées du nouveau propriétaire si le contrat est cessible. A défaut, le contrat est suspendu de plein droit à partir du lendemain 0 heure du jour de l'aliénation (article L121-11 du Code des assurances).

7.5 Obligations spécifiques au contrat KOMPLET

La mise en œuvre du contrat KOMPLET est subordonnée au respect par l'Adhérent des obligations énoncées ci-après, **sous peine de déchéance des prestations et du contrat KOMPLET :**

- **utiliser le Véhicule de manière raisonnable, 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 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 de maintenance de son véhicule. Il s'engage à produire à l'Assureur 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,
- **faire procéder aux contrôles techniques** aux dates fixées par la réglementation et, ensuite, de faire effectuer à ses frais les opérations d'entretien et de changement des pièces et organes préconisées par le contrôle,
- **confier le véhicule à un professionnel de l'automobile dans les CINQ (5) jours maximum** suite à la survenance ou la connaissance par l'Adhérent de la panne,

- **signer un ordre de réparation** établi par le garage réparateur afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur. Les frais de diagnostic seront pris en charge si la réparation entre dans le cadre du contrat.

Article 8. Obligations de l'Assureur Pannes Mécaniques

L'Assureur s'engage à exécuter dans les meilleurs délais les prestations prévues en cas d'incidents ou de sinistres couverts au contrat.

Article 9. Clause attributive de compétence

9.1 L'Assureur, l'Assisteur, le Gestionnaire, l'Adhérent et l'Intermédiaire s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du contrat.

9.2 Dans le cas où une solution amiable ne pourrait être trouvée entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du siège de l'Assureur, de l'Assisteur ou du Gestionnaire, selon la nature du litige si l'Adhérent est commerçant et à défaut devant la juridiction du domicile du défendeur.

Il sera fait exclusivement application du droit français.

Article 10. Prescription et Réclamation

10.1 Pour les prestations de Maintenance

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

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

10.2 Pour les prestations d'assurance Pannes Mécaniques et d'Assistance

En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance ou en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance.

En cas de sinistre, ce délai ne court que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par l'Assureur du droit de l'Assuré ; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; 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 à l'Assureur par l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité selon les modalités prévues à l'article L114-1 et suivants du Code des assurances.

10.2.1 Pour toute réclamation relative à une prestation d'assurance Pannes Mécaniques, s'adresser à OPT EVEN Assurances Service Relations Clientèle 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne.

En cas de différend relatif à vos contrats d'assurance Pannes Mécaniques ou à un sinistre Pannes Mécaniques qui n'aurait pas été résolu lors de votre première réclamation auprès du service Relations Clientèle, vous pouvez faire appel au service de La Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 PARIS CEDEX 09.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance. Pour rendre ses conclusions, le Médiateur a libre accès au dossier. Il rend un avis motivé dans les 3 mois qui suivent sa saisine.

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), 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

10.2.2 Pour toute réclamation relative à une prestation d'Assistance

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75379 Paris cedex 08

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont MONDIAL ASSISTANCE le tiendrait informé.

Article 11. Subrogation

Conformément à l'article L.121-12, alinéa 2 du Code des assurances, l'Assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'Assuré quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur.

Article 12. Droit d'accès au fichier conformément à la loi Informatique et Liberté et Enregistrement des appels

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

Les données à caractère personnel seront transmises à VOLVO CAR France, à l'Assureur Panne Mécanique, à l'Assisteur et au Prestataire Maintenance et pourront être transmises à toute personne concernée dans le cadre de l'adhésion et de l'exécution des présentes Conditions Générales c'est-à-dire :

- en cas de demande d'assistance ou de Maintenance: aux intervenants
- en cas de panne mécanique : aux experts mandatés, aux sous-traitants éventuels en cas d'analyse ou de vérification ponctuelle d'une pièce ;
- en cas de litige aux avocats de l'Assureur et/ou de l'Assisteur.

Ces informations sont exclusivement utilisées pour l'exploitation des activités d'assurance Pannes Mécaniques, d'Assistance et de prestations de Maintenance.

Au sens des dispositions de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiées le 6 août 2004, l'Adhérent pourra exercer ses droits d'accès et de rectification, d'opposition aux données à caractère personnel le concernant.

Ce droit pourra être exercé sur simple demande écrite adressée

- Pour les prestations d'assurance Pannes Mécaniques et Maintenance : au Service Relation Clientèle d'OPTEVEN Assurances - Service Relations Clientèle 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne, agissant pour son propre compte et pour le compte d'Opteven Services.

Les communications téléphoniques avec OPTEVEN Assurances pour la gestion de l'assurance Pannes Mécaniques et OPTEVEN Services pour les prestations de Maintenance, peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de leurs prestations.

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

- Pour les prestations d'assistance : à

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE
Direction technique – service juridique
Tour Galléni II
36, avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnole Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.

Article 13. Garanties légales des vices cachés et de la conformité

L'Assurance Pannes Mécaniques est une assurance de chose : ce n'est pas une assurance responsabilité civile couvrant le garage vendeur. L'assurance Pannes Mécaniques complète les droits de l'acquéreur émanant du contrat d'achat du Véhicule. Le vendeur reste tenu des défauts de conformité et des vices cachés du bien vendu.

Les dispositions du présent contrat sont distinctes de la garantie de conformité et la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues respectivement aux articles L211-1 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil au profit de l'Acquéreur :

Garantie de conformité (extraits du Code de la consommation) :

Article L.211-4 : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. ».

Article L.211-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit : « 1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : (a) correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, (b) présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 211-12 : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Garantie des Vices Cachés (extraits du Code civil) :

Article 1641: « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 al. 1^{er} : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

B. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DU CONTRAT KOMPLET

Le contrat KOMPLET comprend, dans les conditions définies dans les présentes Conditions Générales :

- l'organisation et la prise en charge des prestations d'Assistance,
- la prise en charge des frais de réparation pièces et main d'œuvre et de remise dans son état de fonctionnement antérieur à la panne du Véhicule objet du contrat de garantie. **Seules les Pannes Mécaniques ayant pour origine une pièce ou un organe couvert(e) au titre du contrat de Garantie seront prises en charge.**
- la prise en charge des prestations de Maintenance du Véhicule.

Article 1- ASSISTANCE ROUTIERE

1.1 - DÉFINITIONS

Par « Panne », on entend toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, sur le lieu de la panne et relevant des dommages couverts au titre de la garantie constructeur.

Cette défaillance aura pour effet de nécessiter un remorquage vers un concessionnaire ou un réparateur agréé VOLVO pour y effectuer les réparations requises.

Dans de telles hypothèses, les prestations d'assistance sont mises en place.

Sont inclus dans cette définition :

- les pannes dues à une crevaison unique ou éclatement de pneumatiques uniques ou multiples ;
- les pneus vandalisés ;
- problème de chambre à air ou valve ;
- les problèmes de clés : perte ou casse de clés ou clés à l'intérieur du Véhicule garanti (les frais annexes tels que serrure endommagée, vitre brisée... sont à la charge du Bénéficiaire) ;
- défaut de batterie ;
- le manque de carburant, erreur de carburant ou carburant impur (*).

(*) Pour les manques, erreurs de carburant ou carburant impur, L'ASSISTEUR organise et prend en charge uniquement le dépannage / remorquage dans les conditions prévues à l'article 7.1 « Dépannage / Remorquage ».

Sont notamment exclus de cette définition :

- toute panne dont la cause est due à des équipements qui ne sont pas montés par des professionnels,
- les incidents impliquant une défaillance d'accessoires qui ne sont pas d'origine VOLVO.
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure, les campagnes de rappel de constructeur et les immobilisations consécutives à des interventions prévues ou à un défaut d'entretien,
- le déclenchement intempestif d'alarme d'origine,

- **les inspections et l'installation d'accessoires,**

Par « DOMICILE », on entend la résidence principale de l'Adhérent/Assuré ou des Occupants du Véhicule garanti, figurant sur leur déclaration fiscale et situé en France métropolitaine.

1.2. Les personnes

Est couverte par la présente convention :

- le conducteur, propriétaire du Véhicule garanti, ou
- le conducteur autorisé du Véhicule garanti,

Ci-après le « Bénéficiaire ».

- les occupants du Véhicule garanti transportés à titre gratuit, à l'exception des auto-stoppeurs, lors de la survenance du fait générateur, et dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur.

Ci-après les « Occupants du Véhicule garanti ».

1.3. FAITS GÉNÉRATEURS

Les prestations définies ci-dessous sont acquises en cas de Panne (*), immobilisant le Véhicule garanti à l'exclusion de tout autre fait générateur.

Etant entendu, qu'aucune prestation d'assistance prévue ne sera mise en place pour un Véhicule garanti arrivé roulant en concession ou chez un réparateur agréé VOLVO, le remorquage du Véhicule garanti, organisé et pris en charge par L'ASSISTEUR, est obligatoire.

Toutefois, avec l'accord préalable des relations clientèles VOLVO, la condition de remorquage obligatoire ne s'applique pas pour les pannes relatives aux organes de sécurité du véhicule tels que :

- l'allumage du voyant d'airbag,
- les ceintures,
- les essuies glace,
- les clignotants,
- les feux arrière et avant.

1.4. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

POUR CONTACTER L'ASSISTEUR DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24

- Par téléphone :

- depuis la France : ☐ 0. 800. 400. 960

- depuis l'étranger ::☐ + 33 (1) 49. 93. 80. 59

- Par télécopie au : 01. 40. 25. 54. 81

L'accueil à ce numéro est personnalisé :

« VOLVO ASSISTANCE... bonjour ».

LORS DU 1ER APPEL, LE BÉNÉFICIAIRE DOIT :

- indiquer le numéro de contrat attribué par L'ASSISTEUR ;
- indiquer le numéro de série (VIN) du véhicule figurant sur la carte grise ;
- rappeler son numéro d'immatriculation ;
- préciser ses nom, prénom et adresse ;
- indiquer la date de livraison du véhicule ;
- indiquer le kilométrage du véhicule ;
- indiquer le pays, la ville ou la localité dans lesquels il se trouve ;
- préciser l'adresse exacte du lieu où se trouve le Bénéficiaire (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où L'ASSISTEUR peut le joindre.

Un numéro d'assistance sera alors communiqué au Bénéficiaire qui le rappellera systématiquement, lors de toutes ses relations ultérieures avec L'ASSISTEUR.

Les frais de communication que le Bénéficiaire sera amené à engager pour appeler L'ASSISTEUR sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les trente (30) jours suivant la dépense engagée.

1.5. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de L'ASSISTEUR.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire, n'est remboursée par L'ASSISTEUR, à l'exception des frais de dépannage et de remorquage à l'étranger ou sur le réseau autoroutier français dans les conditions et limites prévues à l'article 1.6 « ASSISTANCE SUR LE LIEU D'IMMOBILISATION : Dépannage / Remorquage ».

Pour en obtenir le remboursement, le Bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à L'ASSISTEUR dans les trente (30) jours suivant la dépense engagée.

De plus, il convient de préciser que L'ASSISTEUR ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidé par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

Billetterie :

Si un billet a été délivré, L'ASSISTEUR dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

1.6. ASSISTANCE SUR LE LIEU D'IMMOBILISATION : DEPANNAGE / REMORQUAGE

Dans le cas où le Véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une Panne, L'ASSISTEUR intervient pour fournir au Bénéficiaire un dépanneur / remorqueur susceptible de lui venir en aide. Ce dépanneur / remorqueur aura pour mission la réparation sur place du Véhicule garanti (seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par L'ASSISTEUR).

Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, L'ASSISTEUR organise et prend en charge le remorquage du Véhicule garanti chez le réparateur agréé VOLVO le plus proche de la Panne susceptible d'effectuer la réparation (ou chez le concessionnaire vendeur dans un rayon de 80 (quatre-vingt) Km du lieu de la Panne.

Les prestations d'assistance prévues aux articles 1.7 et 1.8 sont mises en place uniquement si L'ASSISTEUR a organisé et pris en charge le remorquage du Véhicule garanti.

1.7. MOBILITE OU HEBERGEMENT DU PROPRIETAIRE ET DE SES PASSAGERS

Si le Véhicule garanti n'est pas réparable dans la journée (ou la demi-journée le week-end et les jours fériés), suite à un remorquage effectué par L'ASSISTEUR vers un concessionnaire ou réparateur agréé VOLVO, le Bénéficiaire pourra choisir l'une des 4 prestations suivantes :

1.7.1. Retour à Domicile ou poursuite du voyage

Mise à disposition d'un taxi

L'ASSISTEUR met à sa disposition un taxi pour permettre au Bénéficiaire de rejoindre son Domicile ou sa destination, qui se trouve à moins de 80 (quatre-vingt) km du lieu de la Panne.

Cette prestation ne se cumule pas avec la mise à disposition de titres de transport prévue ci-dessous et la mise à disposition d'un véhicule de remplacement prévue à l'article 1.7.2 et ni avec l'hébergement prévue à l'article 1.7.3.

Mise à disposition de titres de transport

L'ASSISTEUR met à sa disposition un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique lorsque le voyage excède 6 (six) heures de train ou lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour permettre au Bénéficiaire et aux Occupants du Véhicule garanti de rejoindre leur Domicile ou de poursuivre leur voyage.

Le prix du billet est entièrement supporté par L'ASSISTEUR à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour du Bénéficiaire à son Domicile (Si le Bénéficiaire décide de poursuivre son voyage) et ce dans la limite de 720 (sept-cent-vingt) EUR TTC par personne.

En cas de dépassement de cette limite, le Bénéficiaire et les Occupants sont tenus de rembourser à L'ASSISTEUR la part du coût du billet qui leur revient, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de sa mise à disposition. De plus, les frais consécutifs au transport des bagages, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à leur charge.

Cette prestation ne se cumule pas avec la mise à disposition d'un taxi prévue ci-dessus et la mise à disposition d'un véhicule de remplacement prévue à l'article 1.7.2 et ni avec l'hébergement prévue à l'article 1.7.3.

1.7.2. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

L'ASSISTEUR met à la disposition du Bénéficiaire pendant la durée des réparations, un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule garanti en fonction du tableau d'équivalence ci-dessous.

Tableau d'équivalence :

MODELE VOLVO	CATEGORIE DE VEHICULES
C30 S40 S60 V40 V50 V60 V60 PIH (hybrid)	D (ou C à minima)
C70 S80 V70 XC 60 XC 70	E (ou C à minima)
XC90	S (ou C à minima)

La commercialisation par VOLVO de nouveaux modèles de Véhicule garantis donnera lieu à une mise à jour automatique de ce tableau par l'Assisteur dès qu'il aura été informé de cette commercialisation par VOLVO.

Les frais de location sont supportés par L'ASSISTEUR pendant la durée des réparations du Véhicule garanti, à concurrence d'un maximum de 4 (quatre) jours ouvrables consécutifs.

Au-delà de cette limite de 4 (quatre) jours, seules les relations clientèles VOLVO peuvent décider de prendre en charge d'éventuelles prolongations. A défaut, le Bénéficiaire pourra conserver le véhicule de remplacement mais supportera intégralement les frais correspondants.

A cet effet, une empreinte de carte bancaire ou un chèque de garantie pourra être exigé concomitamment à cette demande.

La mise à disposition d'un véhicule de remplacement ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

Les caractéristiques techniques particulières (exemple : 4 roues motrices) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) du Véhicule garanti du Bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de location. Les frais de carburant sont à la charge du Bénéficiaire.

Le véhicule de remplacement sera rendu au lieu de mise à disposition initial. En cas d'abandon, les frais correspondant sont pris en charge par le Bénéficiaire.

Cette prestation ne se cumule pas avec la mise à disposition d'un taxi et la mise à disposition de titres de transport prévues à l'article 1.7.1 et ni avec l'hébergement prévu à l'article 1.7.3.

1.7.3. Hébergement

A la suite d'une Panne survenue à plus de 80 (quatre-vingt) km du Domicile du Bénéficiaire (carte grise du Véhicule garanti faisant foi) et en cas d'immobilisation d'au moins une journée et s'il préfère séjourner sur place pour attendre la réparation du Véhicule garanti, L'ASSISTEUR participe aux frais d'hôtel à concurrence de :

- 4 (quatre) nuits en cas de Panne du Véhicule garanti, avec un maximum de 120 (cent vingt) EUR TTC par personne et par nuit (seul le petit déjeuner est inclus).

Cette prestation ne se cumule pas avec la mise à disposition d'un taxi et la mise à disposition de titres de transport prévues à l'article 1.7.1 et ni avec la Mise à disposition d'un véhicule de remplacement prévue l'article 1.7.2.

1.8. CONFORT DU PROPRIETAIRE ET DE SES PASSAGERS

1.8.1. Récupération du Véhicule garanti réparé, en France métropolitaine

Si le Véhicule garanti est réparé à la suite d'une Panne et suite à une immobilisation de plus de 48 heures, L'ASSISTEUR met à la disposition du Bénéficiaire pour récupérer le Véhicule garanti :

- soit un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, si le voyage excède 6 (six) heures de train ou lorsque seul ce moyen peut être utilisé,
- soit un taxi, dans la limite de 80 (quatre-vingt) km,
- soit, avec accord écrit du Bénéficiaire, un chauffeur chargé de ramener ledit véhicule à son Domicile.

Dans tous les cas, les frais de route (consommation du véhicule, carburant, les péages et les traversées par bateau ou bac...) et les frais de restauration ou d'hébergement sont à la charge du Bénéficiaire.

1.8.2. Rapatriement du Véhicule garanti immobilisé en France métropolitaine et à l'étranger

Si la réparation du Véhicule garanti génère une immobilisation de plus de :

- 2 (deux) jours ouvrés consécutifs en France métropolitaine
- 3 (trois) jours ouvrés consécutifs à l'étranger ;

L'ASSISTEUR organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule garanti chez un concessionnaire ou réparateur agréé VOLVO indiqué par le Bénéficiaire.

Afin d'organiser ce transport, le Bénéficiaire doit envoyer, dans les 48 heures, une demande écrite indiquant l'état descriptif du Véhicule garanti avec mention des dégâts et avaries ainsi que l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du Véhicule garanti et exigée par L'ASSISTEUR.

Lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du Véhicule garanti, déduction faite des coûts de réparation, et des frais de gardiennage (s'il y a lieu), le Bénéficiaire peut choisir entre deux solutions :

- soit le rapatriement du Véhicule garanti en adressant une demande écrite à L'ASSISTEUR et en s'engageant par-là même à rembourser l'écart entre les frais de rapatriement et la valeur résiduelle du Véhicule garanti. Cette somme est remboursable dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la récupération de son véhicule, au-delà duquel L'ASSISTEUR est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, un chèque de garantie, qui peut émaner d'un tiers, du montant estimé de la prestation de rapatriement sera exigé concomitamment à cette demande.

- soit, après avoir donné son accord par écrit à L'ASSISTEUR, l'abandon pur et simple sur place du Véhicule garanti. Dans ce cas, L'ASSISTEUR aide le Bénéficiaire à effectuer toutes les démarches légales liées à la procédure d'abandon et prend en charge les frais correspondants.

Le rapatriement du Véhicule garanti ou la procédure d'abandon est effectué dans les meilleurs délais.

Tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à L'ASSISTEUR.

Les frais de gardiennage relatifs au rapatriement sont pris en charge à concurrence de 120 (cent-vingt) EUR TTC à partir du moment où le Bénéficiaire a remis à L'ASSISTEUR tous les documents lui permettant de rapatrier ledit véhicule.

1.8.3. Taxi de liaison

L'ASSISTEUR prend en charge les frais de taxi, dans une limite de 60 (soixante) EUR TTC maximum par dossier, afin de permettre au Bénéficiaire d'effectuer toute jonction nécessaire entre le lieu d'assistance et le garage, l'hôtel, la gare ou l'aéroport.

1.8.4. Transmission de messages

L'ASSISTEUR se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages urgents qui sont destinés au Bénéficiaire, lorsqu'il ne peut être joint directement pendant un séjour ou un déplacement, par exemple en cas d'hospitalisation ; ou qu'il doit adresser à toute personne demeurant en FRANCE métropolitaine.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à :

- une demande justifiée ;
- une expression claire et explicite du message à retransmettre ;
- une indication précise des nom, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

L'envoi de ces messages à L'ASSISTEUR reste aux frais du demandeur.

Article 2.- ASSURANCE PANNES MECANIKES

2.1. Les prestations de l'assurance Pannes Mécaniques

Au titre de l'assurance Pannes Mécaniques, le présent contrat couvre la prise en charge du coût des démontages et des réparations (main d'œuvre et pièces de rechange), en vue de la remise en état de fonctionnement du Véhicule assuré, en cas de dommages survenant dans les conditions cumulatives suivantes :

- de manière fortuite, imprévue et ayant pour origine une cause interne.
- sur un Véhicule bénéficiant de la présente garantie.
- à la suite ou au cours de l'utilisation normale et appropriée du Véhicule telle que résultant des prescriptions d'utilisation émanant du constructeur.

Cette assurance n'a pas pour objet :

- **de permettre la remise en état du Véhicule à la suite d'un accident, ou de la reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile.**
- **de s'appliquer aux opérations d'entretien**, de mises au point ou de réglage, ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale.
- **de garantir l'acquéreur contre les vices cachés du Véhicule** et les conséquences de ceux-ci (articles 1641 et suivants du Code civil).
- **de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant ou non d'autres conventions ou modalités d'assurance.**

L'assurance Pannes Mécaniques prend en charge toutes les pièces et organes ainsi que les ingrédients nécessaires à la réparation, sauf pièces, organes et ingrédients expressément exclus ci-après et dans les dispositions des présentes conditions générales.

Sont exclus :

- les pièces d'usure lorsque la défaillance est due à l'usure normale (plaquettes et garnitures de frein, disques et tambour de frein, balais d'essuie glace, amortisseurs, échappement, bougies, recharge et dessiccateur de climatisation, kit distribution, mécanisme et disque d'embrayage, batteries et piles, lampes sauf LED et Xénon),
- les batteries des véhicules électriques ou hybrides,
- les pneumatiques, les enjoliveurs, les jantes, tous les éléments de la carrosserie,
- la peinture,
- les vitrages et joints d'étanchéité,
- la sellerie, les garnitures et habillages intérieurs, les grilles de ventilation,
- les accessoires non montés d'origine.

2.2 Détermination du montant de prise en charge

Le montant des réparations est estimé sur devis du réparateur dès la déclaration de la panne sur la base des prix en échange standard recommandés du constructeur et selon le barème main d'œuvre recommandé par le constructeur, en accord avec le service Technique de l'Assureur et, le cas échéant, à dire d'expert mandaté par ce dernier.

Le montant de prise en charge de l'ensemble des réparations couvertes par le contrat KOMPLET pour un même sinistre ne pourra pas dépasser la valeur de remplacement à dire d'expert (VRADE) au jour du sinistre.

Aucun coefficient de vétusté ne sera appliqué sur le montant des pièces pris en charge par le présent Contrat.

Si le véhicule est déclaré économiquement irréparable ou en Perte Totale et que le propriétaire du véhicule ne souhaite pas céder le Véhicule à l'état d'épave à l'Assureur, le montant maximal de l'indemnisation due par l'Assureur sera égal à la VRADE déduction faite de la valeur résiduelle (ou valeur de l'épave) estimée par l'expert. Il y a perte totale du véhicule lorsque le montant des réparations toutes taxes comprises (TTC) est supérieur à la valeur TTC du véhicule déterminée par dire d'expert.

2.3 Expertise

L'Assureur pourra recourir à une expertise amiable pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages et le coût des réparations.

L'Assureur prendra à sa charge le coût du diagnostic, des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine, l'étendue des dommages et le coût des réparations lorsque la panne est couverte par le présent contrat. **Toute facturation complémentaire restera à la charge de l'Adhérent. Les coûts de démontage ne seront pas pris en charge par l'Assureur en cas d'erreur de diagnostic du réparateur sur l'étendue ou l'origine des dommages.** Il appartiendra à l'Adhérent d'exercer un recours directement à l'encontre du garage réparateur pour la prise en charge de ces coûts de démontage.

En cas de désaccord sur l'application du présent contrat relative à une intervention déterminée **et avant d'entreprendre une quelconque réparation**, l'Adhérent peut demander une expertise contradictoire par un expert de son choix. Les frais d'expertise sont à la charge de l'Adhérent. Ceux-ci lui seront intégralement remboursés, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le contrat. En cas de désaccord entre les experts au sujet des mesures à prendre pour la mise en œuvre de la garantie, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord par les parties afin d'arbitrer la situation (procédure d'arbitrage).

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

2.4 Modalités de prise en charge :

Aucune prestation effectuée sans l'accord exprès préalable de l'Assureur ne sera prise en charge.

En cas de panne mécanique en France, l'Adhérent doit s'adresser, en vue de la réparation, à un réparateur professionnel, de préférence le Concessionnaire vendeur, ou un autre réparateur agréé du réseau Volvo. Après examen du véhicule et diagnostic de la panne, le réparateur devra prendre contact avec le Service technique de l'Assureur :

Par internet : www.volvocarsservices.com

Par Tél. : 04 72 43 69 32

Ou par e-mail : servicetechnique@opteven.com.

L'Adhérent est informé que le bénéfice de cette Assurance Panne mécanique n'est pas subordonné à la réalisation des prestations non couvertes par cette assurance par un réparateur agréé du réseau Volvo.

En cas de panne mécanique à l'étranger, l'Adhérent doit contacter l'Assureur au + 33 4 72 43 69 32 lequel attribuera un numéro de sinistre devant figurer sur les factures de réparation confier le véhicule de préférence à l'atelier agréé de la marque le plus proche avant de faire procéder à toute réparation, pour déclarer la panne au jour où elle survient. L'assureur pourra décider de mandater un expert selon les conditions définies à l'article 2.4.

Après réception du devis ou du rapport d'expertise, avec l'accord exprès préalable de l'Assureur, les réparations exécutées et facturées, dont l'utilisateur justifiera avoir fait l'avance, lui seront remboursées sur présentation de la facture acquittée en original, au barème pièces et main d'œuvre recommandé par le constructeur, applicable en France, sous réserve des conditions d'application et des exclusions du présent Contrat.

Les présentes garanties ont pour seule finalité de permettre la remise du véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne suivant les conditions décrites dans ce document. L'Assureur ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur ou le fournisseur local.

Le garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic de panne initial, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non respect des règles de l'art applicables à sa profession. Il appartiendra à l'Adhérent d'exercer un recours directement à l'encontre du garage réparateur.

L'Assureur n'est pas le donneur d'ordre du garage réparateur

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

2.5 Propriété des pièces défectueuses

Les pièces défectueuses ayant fait l'objet d'un remplacement au titre de l'assurance Pannes Mécaniques deviendront de plein droit la propriété de l'Assureur ou du garage réparateur.

Article 3.- PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Afin de bénéficier de la prise en charge des prestations Maintenance du présent contrat, l'Adhérent doit se rendre auprès de son Réparateur agréé Volvo situé en France Métropolitaine (Corse incluse).

Le Réparateur Agréé effectuera les demandes de prise en charge des prestations Maintenance par téléphone au 04 72 43 69 32 ou par e-mail à service.technique@opteven.com.

3.1 La prestation d'Entretien

Le présent contrat prévoit une prestation d'Entretien comprenant les opérations périodiques de révision et de vidange du Véhicule, aux kilométrages préconisés par le constructeur dans le cadre de l'usage normal d'un véhicule équivalent circulant en France. 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. Il s'agit de la prise en charge d'opérations de révision périodiques (points de contrôle et main d'œuvre comprise).

Les prestations d'Entretien sont prises en charge sur présentation de la carte d'Adhésion au contrat KOMPLET ou du présent contrat.

Les pièces ou ingrédients concernés par ces opérations d'entretien sont les suivantes :

- Huile moteur
- Filtre à huile
- Bouchon de vidange ou joint de vidange
- Filtre à gazole ou filtre à essence ou purge
- Filtre à pollen ou filtre habitacle
- Filtre à air
- Bougies d'allumage
- Liquide de frein
- Dose de liquide lave-glace
- Liquide de refroidissement
- Huile de boîte de vitesses
- Huile de pont
- Huile de boîte de transfert (4x4).
- Le kit de Distribution
- La recharge de climatisation.

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 pourra également comprendre, selon les préconisations, les opérations suivantes :

- La vérification et la remise en tension du frein de stationnement
- 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**
- Le forfait recyclage
- Le lavage extérieur du véhicule lors de la révision

- Le service 2.0 correspondant aux mises à jour des logiciels du Véhicule.

L'Adhérent devra réaliser l'entretien de son véhicule selon la périodicité et le kilométrage prévus par le constructeur.

Modalités

Si l'Adhérent a le choix de faire effectuer par tout professionnel de la réparation automobile les opérations d'entretien périodique, il doit se rendre chez le Réparateur Agréé Volvo de son choix situé en France Métropolitaine (Corse incluse) pour bénéficier de la prise en charge des prestations d'entretien du présent contrat.

La prise en charge des entretiens est effectuée sous réserve du strict respect des règles et procédures du constructeur, avec les pièces détachées d'origine ou de qualité équivalente, et après accord du service technique d'Opteven Services.

Le propriétaire du véhicule reste libre d'effectuer toutes les opérations d'entretien qu'il souhaite réaliser ou qui lui ont été conseillées par le professionnel de l'automobile auquel il s'adresse, **indépendamment d'un éventuel refus de prise en charge par Opteven Services.**

La non réalisation des entretiens préconisés par le constructeur entraînera la déchéance de l'assurance Pannes Mécaniques.

3.2 La prestation remplacement des pièces d'usure

Elle prévoit 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, dans le cas d'un usage normal constaté.
- **les pièces concernées par la prestation remplacement des pièces d'usure font partie des pièces énumérées ci-après:**

Amortisseurs avant/arrière
Balais d'essuie-glace avant/arrière
Batterie à l'exclusion des batteries des véhicules hybrides ou électrique
Bougies de préchauffage
Echappement : silencieux
Embrayage : mécanisme, disque et butée
Frein : disques, tambours, plaquettes et garnitures
Lampes à l'exclusion des LAMPES XENON et LED

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

3.3. La prestation «Véhicule de courtoisie »

Pour chaque entretien périodique, il sera proposé à l'Adhérent au choix un véhicule de prêt **pendant 24 heures maximum**. Ce véhicule sera fourni par le réparateur agréé VOLVO.

Les frais de carburant restent à la charge de l'Adhérent.

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

Pour bénéficier du véhicule de prêt pendant les révisions périodiques, il convient de contacter Opteven Services au +33 (0)4 72 43 69 32.

C. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Article 1. EXCLUSIONS

1.1 Exclusions à la prestation d'Assistance

1.1.1- Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules

Outre les exclusions prévues à la section B - Article 1- ASSISTANCE ROUTIERE, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables (*),
- les frais de réparation des véhicules,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les frais de carburant, de péage,
- les frais de traversée en bateau ou bac,
- les frais de rapatriement du véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise.
- Les frais de gardiennage, à l'exception de ceux prévus à l'article 9.2 « rapatriement du Véhicule garanti immobilisé en France et à l'étranger ».

(*) On entend par « carrossable » : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L. 121-1, L.122-1, L.123-1, L.131-1, L.141-1 et L.151-1 du Code de la Voirie routière.

Toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au véhicule avant sa prise en charge par L'ASSISTEUR, ne peuvent être opposés à ce dernier, celui-ci n'étant responsable à l'égard du Bénéficiaire que de la survenance de ces faits à partir de ladite prise en charge.

1.1.2. Exclusions générales

Outre les exclusions précisées dans la présente convention, L'ASSISTEUR ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

L'ASSISTEUR ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où le Bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation française ou étrangère en vigueur.

Sont également exclus :

- les accidents ou tout incident causés par des tentatives de suicide ou des états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools ;
- ;
- les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée ;
- les frais de recherche et de secours ;
- la participation à un acte délictuel ;
- les dommages résultant des guerres, révoltes, rébellions, guerre civile, l'activité à des fins militaires ou terroristes, tremblements de terre, événements climatiques ;
- les dommages causés à des biens ou à des personnes du fait de l'incident affectant le véhicule ;
- les dommages résultant d'une intervention d'assistance effectuée par les autorités officielles en FRANCE Métropolitaine ou à l'étranger ;
- les conséquences des pannes ;
- le non-respect des recommandations du manuel d'utilisation du constructeur, le mauvais entretien du véhicule ;
- les véhicules vendus par des vendeurs non officiels ou dans des pays non couverts par le programme d'assistance ;
- les dommages aux personnes ;
- les véhicules arrivant roulant en concession, sauf accord préalable des relations clients VOLVO suite aux pannes relatives aux organes de sécurité du véhicule tels que l'allumage du voyant d'airbag, les ceintures, les essuies glace, les clignotants, les feux arrière et avant.
- l'assistance et les prestations juridiques ;
- la présente convention d'assistance ne couvre qu'un seul véhicule de marque Volvo. Par conséquent, si le Bénéficiaire acquiert plusieurs véhicules de marque Volvo, chaque véhicule fera l'objet d'une garantie d'assistance distincte.

Toute fraude, falsification, ou fausse déclaration et faux témoignage, entraînera automatiquement la nullité du contrat.

1.2 Exclusions à la prestation d'assurance Pannes Mécaniques

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.
Si l'Adhérent ne respecte pas les préconisations du constructeur, Opteven Assurances se réserve le droit d'appliquer une déchéance de Garantie.

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 de l'Adhérent 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 l'Adhérent ou l'utilisateur du Véhicule;
- Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date d'effet de la prise d'effet de la prestation d'assurance Pannes Mécaniques ou postérieure à la fin de cette garantie d'assurance;
- Aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil;
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du véhicule avant sa vente par le Vendeur;
- Aux pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution, selon les règles de l'art, d'une réparation ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le véhicule, par un professionnel de l'automobile ou par l'utilisateur du véhicule, par l'Adhérent 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

Les présentes garanties ont pour seule finalité de permettre la remise du véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne suivant les conditions décrites dans ce document.

Ne sont donc pas pris en charge :

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

1.3 Exclusions à la prestation d'Entretien

La prestation Maintenance ne prend pas en charge :

- les opérations d'Entretien, non prévues à l'article 1 de la section B
- les opérations de Maintenance non effectuées chez un réparateur agréé VOLVO situé en France Métropolitaine ou en Corse,
- les carburants, lavages, nettoyages, crevaisons, parking et additifs autres que les appoints d'huile, de liquide de refroidissement, et de liquide de freins à raison d'une fois entre 2 vidanges,

- le nettoyage du filtre à particules et le liquide de régénération du filtre à particules nécessité pour cette opération, au-delà d'une prise en charge accordée pendant la vie du présent contrat,
- les réparations, rééquilibrage ou fourniture de pneumatiques,
- les opérations d'entretien non préconisées par le constructeur,
- le remplacement des pièces d'usure lorsqu'une des conditions d'application définies à l'article 3.2 de la section B, n'est pas réunie,
- les contrôles techniques,
- les défauts, remplacements de pièces ou réparations 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, d'une cause externe, d'un événement climatique naturel, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires.

Article 2. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Opteven Assurances, Mondial Assistance et Opteven Services s'engagent à mobiliser tous les moyens d'action dont elles disposent pour effectuer l'ensemble des prestations prévues dans le présent contrat. Cependant Opteven Assurances, Mondial Assistance et Opteven Services ne peuvent être tenus pour responsables ni de la non exécution ni des retards posés en cas d'impossibilité matérielle de fournir les prestations prévues au 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, de MONDIAL ASSISTANCE et d'OPTEVEN Services), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- les cataclysmes naturels,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat,
- le risque nucléaire.