

Conditions Générales de Vente

SOMMAIRE

1. Conditions générales du contrat
2. Dispositions particulières SAGA SERVICES PLUS
3. Dispositions particulières JEAN LAIN
4. Dispositions particulières SOWATT SOLUTIONS
5. Confidentialité et protection des données à caractère personnel

Conditions Générales de Vente

1. CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

1.1 Préambule

Les présentes conditions générales s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les contrats conclus entre la société La-Ser et un client désirant bénéficier de l'offre CARVITA. Le client est tenu de prendre connaissance des présentes conditions générales avant la souscription du contrat et de les accepter.

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au moment de la souscription du contrat. Ainsi, les modifications apportées aux présentes conditions générales ne s'appliqueront pas aux dispositions déjà souscrites.

Si quelque disposition des présentes conditions générales venait à s'avérer invalide ou nulle, quelle qu'en soit la raison, ou venait à être annulée, les autres dispositions resteront entièrement en vigueur.

1.2 Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques des Parties dans le cadre de l'offre CARVITA.

1.3 Définitions générales

Client : personne physique souscripteur du contrat CARVITA.

La-Ser : société signataire du contrat avec le client dont les caractéristiques juridiques sont les suivantes : société par Actions Simplifiée au capital de 7.500 Euros, dont le siège social est situé à La Motte Servolex (Savoie) 158 Rue des Epinettes – Zone Industrielle des Landiers, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro 444 617 278 inscrite au registre de l'Orias sous le numéro 22000726.

Groupe Jean Lain : toutes sociétés ayant un lien capitalistique direct ou indirect avec la société La-Ser.

Saga Service Plus : société par actions simplifiée au capital de 133 950 euros, dont le siège social est sis 46

bis Rue des Hauts-Pavés à Nantes – 44000, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro de SIREN 350 751 129, inscrite au registre de l'Orias sous le numéro 07019221.

Les garanties d'assurance sont souscrites par Saga Service Plus auprès d'Europ Assistance et distribuées par La-Ser.

Europ Assistance : EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 61 712 744 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris.

Sowatt Solutions : offreur des services de recharge pour véhicules électriques dont les caractéristiques juridiques sont les suivantes : société par actions simplifiée au capital de 200.000 €, dont le siège social est situé à La Motte Servolex (Savoie) 158 Rue des Epinettes – Zone Industrielle des Landiers, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro 903 356 970.

Formulaire d'abonnement : avant-contrat signé par le client dans la perspective de souscrire au contrat CARVITA.

Contrat CARVITA : contrat de vente signé entre la société La-Ser et le client portant sur les services et produits proposés par les sociétés La-Ser, Saga service plus, Europ Assistance et Sowatt Solutions. Le contrat est souscrit en point de vente.

Abonnement : désigne toute souscription en point de vente par un client pour un prix et une durée déterminée ou indéterminée à tous les services payants mis à disposition directement ou indirectement par La-Ser.

Point de vente : concession automobile appartenant au groupe Jean Lain.

Espace client : interface en ligne privée et sécurisée dédiée au client signataire du contrat.

Garanties SAGA Assistance : désigne les prestations d'assistance souscrites par Saga service plus auprès d'Europ Assistance pour le compte des Clients ayant

Conditions Générales de Vente

souscrit le Contrat CARVITA.

Les Parties : le client et les sociétés La-Ser, Saga service plus et Sowatt Solutions.

Partenaire : désigne toute entreprise, organisme ou prestataire tiers avec lequel La-Ser a conclu un accord de collaboration ou de référencement, en vue de proposer à ses clients des offres commerciales, services ou avantages préférentiels.

Sites web : site CARVITA accessible via l'URL www.carvita.fr, permettant d'accéder à l'espace client regroupant les informations essentielles.

Sites web partenaires : sites sur lesquels le client pourra bénéficier d'offres Partenaires, accessibles directement depuis le site www.carvita.fr.

1.4 Conditions d'éligibilité

Les présentes conditions générales s'appliquent aux personnes physiques qui sont titulaires ou locataires d'une carte grise d'un véhicule électrique à batterie acheté au sein d'une concession du groupe Jean Lain.

Elles s'appliquent également aux personnes morales, sous réserve qu'un conducteur habituel du véhicule puisse être identifié au moment de la souscription via un numéro de téléphone mobile et une adresse mail valides, même si ce conducteur n'est pas mentionné sur la carte grise.

Il est indispensable que l'abonnement soit rattaché à une personne physique même si la facture d'achat du véhicule est au nom d'une personne morale.

La personne physique doit disposer d'une adresse électronique valide et d'un téléphone mobile compatible avec les systèmes Android ou Apple IOS. Elle s'engage à modifier ses données personnelles sur son compte client en cas de changement.

Sont strictement exclus :

- Les personnes morales qui ne sont pas en mesure de désigner une personne physique au moment de la souscription du contrat.

1.5 Souscription et durée du contrat

Le contrat est souscrit en point de vente soit pour une durée ferme de 36 mois soit pour une durée mensuelle sans engagement.

Le contrat prend effet à compter de la date de livraison du véhicule. La durée de l'abonnement figure sur le contrat signé par le client et La-Ser.

La validité du contrat est conditionnée à la transmission de tous les justificatifs par le client, à savoir :

- Un justificatif d'achat d'un véhicule électrique à batterie acheté au sein d'une concession du groupe Jean Lain.
- Un relevé d'identité bancaire
- La carte nationale d'identité de la personne figurant sur la carte grise et l'extrait Kbis de la personne morale le cas échéant
- Le certificat d'immatriculation du véhicule

Les dispositions applicables au contrat CARVITA ne sont pas cessibles avec le véhicule. En cas de cession dudit véhicule, et ce pour quelle que cause que ce soit, le contrat CARVITA sera résilié de plein droit sans possibilité pour le client de demander un remboursement.

Abonnement 36 mois

Les présentes conditions générales prennent effet à compter de la signature du contrat CARVITA pour une durée ferme de trente-six (36) mois sans possibilité pour le client de se désengager avant le terme du contrat sauf dispositions spécifiques prévues à l'article 1.8.1.

Abonnement sans engagement

Les présentes conditions générales prennent effet à compter de la signature du contrat CARVITA pour une durée d'un (1) mois sans engagement. L'abonnement est renouvelé tacitement de mois en mois sous réserve que tous les éléments transmis par le client soient valides.

1.6 Cotisation

Le prélèvement prend effet à compter de la date de livraison du véhicule.

Conditions Générales de Vente

Abonnement 36 mois

Le client sera prélevé mensuellement et automatiquement d'un montant fixe figurant sur le contrat CARVITA pour les frais d'abonnement pendant toute la durée de son engagement.

La facture est disponible et accessible sur l'espace client CARVITA.

Abonnement sans engagement

Le client sera prélevé mensuellement et automatiquement d'un montant fixe figurant sur le contrat CARVITA pour les frais d'abonnement.

La facture est disponible et accessible sur l'espace client CARVITA.

1.7 Facturation

Le client recevra mensuellement deux (2) factures : une pour les frais d'abonnement qui variera en fonction de l'offre choisie par le client et une pour les frais de recharge qui variera en fonction de la consommation mensuelle.

Le client accepte expressément que ses coordonnées bancaires soient transmises à la société La-Ser pour le prélèvement des frais d'abonnement du contrat et à la société Sowatt Solutions pour le prélèvement des frais de recharge dans le Réseau Sowatt Solutions.

Ces frais sont comptabilisés chaque mois à l'aide d'un prélèvement automatique du compte courant bancaire communiqué par le client. Ce dernier accepte d'ores et déjà que le prélèvement soit exercé par un prestataire d'une des parties.

Procédure de recouvrement en cas de cotisation impayée

Au premier prélèvement rejeté, et ce pour quelque raison que ce soit, il sera facturé au Client des frais de dossier à hauteur de 40 € TTC. Une tentative de recouvrement à l'amiable de la cotisation sera réalisé par la société La-Ser par l'envoi d'un lien de paiement par carte bancaire.

Au second prélèvement rejeté, et ce pour quelque raison que ce soit, il sera facturé au Client des frais de dossier à hauteur de 40 € TTC et le contrat sera résilié

de plein droit. En outre, le Client sera tenu de verser, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire pour résiliation anticipée d'un montant de 500 €.

1.8 Résiliation

1.8.1 Résiliation par le client

Abonnement 36 mois

Le client a la possibilité de demander la résiliation de son abonnement 36 mois soit en se rendant sur son espace client CARVITA soit en contactant La-Ser par lettre recommandée dans les cas suivants :

- Le contrat est résiliable annuellement à la date d'anniversaire du contrat moyennant un préavis de deux (2) mois,
- En cas de cession du véhicule par le client,
- En cas de vol du véhicule,
- En cas de décès du client,
- Après sinistre, en cas de véhicule déclaré comme épave,
- En cas de modification de la situation personnelle du client à condition que la modification ait une incidence sur le risque couvert par Europ Assistance, dans les conditions prévues à l'article 1.9 « Modifications » des présentes Dispositions générales.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois où le client a formulé sa demande. Le client est tenu de transmettre tous les justificatifs permettant à La-Ser de confirmer le motif de résiliation dans un délai d'un (1) mois. La-Ser s'engage à rembourser la cotisation du mois suivant la demande de résiliation si celle-ci a été prélevée avant que la demande n'ait pu être traitée.

En dehors de ces dispositions particulières, le client n'a pas la possibilité de résilier sans frais son abonnement de 36 mois. Si le client souhaite se désabonner pour un autre motif, il devra verser des frais de résiliation s'élevant à la somme forfaitaire de cinq cents euros (500 €). A défaut, le prélèvement automatique de l'abonnement se poursuivra.

Abonnement sans engagement

Le client bénéficie des mêmes possibilités de résiliation que celles prévues dans l'abonnement 36 mois.

Le client peut également demander la résiliation de son

Conditions Générales de Vente

abonnement sans engagement à tout moment soit en se rendant sur son espace client CARVITA soit en contactant La-Ser par lettre recommandée moyennant un préavis d'un (1) mois.

Le client recevra un mail de confirmation de résiliation à l'adresse électronique mentionnée sur le contrat CARVITA. La résiliation sera effective un (1) mois à compter de la réception du mail par le client. A partir de cette date, le contrat sera définitivement résilié.

1.8.2 Résiliation par La-Ser

La-Ser a la faculté de résilier sans formalités préalables ni préavis le contrat dans les cas suivants :

- En cas de non-paiement d'une échéance par le client dans les 10 jours suivants sa date d'exigibilité,
- En cas d'omissions ou d'inexactitudes dans les déclarations du client à la signature du contrat ou en cours de contrat,
- En cas de modification de la situation personnelle du client à condition que la modification ait une incidence sur le risque couvert par Europ Assistance, dans les conditions prévues à l'article 1.9 « Modifications » des présentes Dispositions générales.

Après sinistre, SAGA SERVICE PLUS peut résilier le contrat à son échéance.

En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant de la cotisation restant due de l'abonnement 36 mois est immédiatement exigible. Dans le cadre d'un abonnement sans engagement, la cotisation du mois commencée est due.

Non-paiement – Résiliation

Conformément à l'article L 113-3 du code des assurances, en cas de non-paiement d'une échéance dans les 10 jours suivants sa date d'exigibilité, la garantie d'assistance pourra être suspendue à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant l'envoi par SAGA, au dernier Domicile connu de l'Adhérent d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

SAGA pourra résilier l'adhésion, cette résiliation

prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite à l'Adhérent dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.

En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant de la cotisation restant due est immédiatement exigible.

Dans le cadre des dispositions du présent article, SAGA agit au nom et pour le compte d'EUROP ASSISTANCE.

1.8.3 Résiliation de plein droit

La-Ser a la faculté de résilier de plein droit le contrat dans les cas suivants :

- En cas de cessation de l'accord conclu entre La-Ser et son partenaire SAGA SERVICE PLUS aux fins des présentes : à la fin du mois suivant la date d'effet de la cession dudit accord,
- En cas de retrait total de l'agrément d'EUROP ASSISTANCE : au 40ème jour à compter de la date de publication au journal officiel de la décision de retrait d'agrément (article L326-12 du Code des Assurances)
- En cas de décès du client.

Les délais indiqués dans le présent article sont décomptés à partir de la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée de résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

Le client ne paiera pas de frais de résiliation.

1.9 Modifications du contrat

1.9.1 Modifications par le client

Le client s'engage à signaler à La-Ser toute modification concernant les mentions apposées sur le bon de commande et/ou sur le contrat. En cas de survenance d'un événement venant modifier la situation du client, qui ne répondrait plus aux définitions et conditions d'application, l'abonnement peut être résilié par La-Ser. La résiliation prend effet un mois après que le client en a reçu notification.

1.9.2 Modifications des conditions générales

Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par la société La-Ser. Il est toutefois précisé que les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la souscription au contrat. Ainsi, les modifications apportées aux présentes Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux garanties et avantages déjà souscrits.

En cas de mise à jour des Conditions Générales, le client sera systématiquement informé par courriel. Si la mise à jour a pour objet de diminuer les services proposés dans le contrat CARVITA, La-Ser devra obtenir le consentement préalable du client.

1.9.3 Autres modifications

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du présent contrat, serait applicable dès son entrée en vigueur.

Le présent contrat peut, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications, telles que des modifications tarifaires. Dans ce cas, La-Ser doit informer le client par écrit des modifications envisagées au plus tard trois (3) mois avant leur date d'application. Le client pourra refuser celles-ci pendant ce délai en résiliant son contrat par lettre recommandée adressée à La-Ser. La résiliation prendra effet un mois à compter de la notification de la résiliation faite par le client.

A défaut de résiliation par le client, la modification, telle que la nouvelle prime, sera considérée comme acceptée par le client et sera applicable dès le mois suivant la date d'application prévue.

1.10 Réclamation - Litiges

A titre liminaire il est précisé qu'en cas de litige portant sur les dispositions La-Ser et Sowatt Solutions, le droit de la consommation s'appliquera, tandis qu'en cas de litige portant sur les dispositions SAGA SERVICE PLUS, le droit des assurances sera applicable, sans solidarité entre les parties.

Le droit français s'applique au présent contrat et aux présentes conditions générales. Les éventuels différends en résultant sont soumis au juge compétent

de la ville de Chambéry.

Réclamation portant sur les dispositions La-Ser et Sowatt Solutions

En cas de réclamation ou de litige sur les dispositions particulières de La-Ser et/ou de Sowatt Solutions, vous pourrez vous adresser à carvita@jeanlain.com

Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre service remontées clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

- Soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de Jean Lain, en sollicitant :
 - Le médiateur du conseil des professions de l'automobile (Mobilians) par courrier à l'adresse suivante 43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon CEDEX ou par email à mediateur@mediateur-mobilians.fr ou sur son site internet <https://www.mediateur-mobilians.fr/>,
 - OU le Médiateur auprès de la FNAA par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord, 9-11, Avenue Michelet, 93583 SAINT OUEN CEDEX ou par mail à mediateur@fna.fr, ou sur le site internet www.mediateur.fna.fr,
- Si le client réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne (la « Plateforme ODR »), mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en se rendant sur le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Réclamation portant sur les garanties SAGA SERVICE PLUS

En cas de mécontentement du Bénéficiaire dans la gestion de son sinistre, ce dernier est invité à adresser sa réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

Conditions Générales de Vente

Europ Assistance
 Service Réclamations Clients
 23, avenue des Fruitières
 CS 20021 – 93212 SAINT-DENIS CEDEX
service.qualite@europ-assistance.fr

Une réponse lui sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de son mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente lui sera adressée dans ce délai.

En tout état de cause, le Bénéficiaire peut saisir le Médiateur de l'Assurance par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

La Médiation de l'Assurance
 TSA 50110
 75441 PARIS CEDEX 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

Le Médiateur de l'assurance est la personne qui intervient dans le cadre du traitement des litiges existant entre les assureurs et leurs clients.

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

1.11. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09

1.12. Protection des données personnelles SAGA SERVICES PLUS

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 2 rue Pillet-Will, 75009 PARIS, (ci-après désignée « Europ Assistance ») traite des informations et en particulier des données personnelles, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

Europ Assistance agit à ce titre en qualité de responsable du traitement.

Les traitements des données personnelles des Bénéficiaires/Assurés ainsi que de toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec Europ Assistance (désignées ci-après conjointement « les personnes concernées ») reposent sur les bases légales et finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat d'assistance et/ou d'assurance pour :
 - la souscription, gestion et exécution du contrat ;
 - examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
 - la gestion des demandes d'assistance ;
 - la gestion des réclamations et des contentieux potentiels.
- le respect des obligations légales qui s'imposent à Europ Assistance notamment en application du Code des assurances ou du Code monétaire et financier pour :
 - la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y compris le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
 - la réalisation de déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques ;
 - la réponse aux demandes de tiers autorisés notamment en cas de réquisitions judiciaires légalement formées ou de demandes de communication ;
 - la réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
 - la mise en œuvre de dispositions légales.
- l'intérêt légitime d'Europ Assistance pour :
 - organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires/Assurés ayant bénéficié des services d'assistance et/ou d'assurance ;
 - organiser des campagnes de prospection commerciale ;
 - élaborer des statistiques commerciales et des

Conditions Générales de Vente

études actuarielles ;

- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés d'Europ Assistance ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.
- l'éventuel consentement qui sera recueilli pour :
 - la gestion des demandes d'assistance nécessitant le traitement de données sensibles ;
 - le transfert des données personnelles en dehors de l'Union Européenne en l'absence de décision d'adéquation ou de clauses contractuelles types.

À tout moment le consentement peut être retiré librement.

Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données d'identification (notamment : nom, prénoms, sexe, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants) ;
- données nécessaires à l'appréciation du risque ;
- données bancaires ;
- données nécessaires à la détermination des prestations ;
- données de localisation ;
- données de santé et numéro de sécurité sociale (NIR).

La collecte des données est obligatoire, en leur absence, la gestion des demandes d'assistance des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

Les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles sont destinées à Europ Assistance, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires d'Europ Assistance. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, Europ Assistance peut également être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées. Les données personnelles des personnes concernées

sont conservées pendant une durée strictement nécessaire.

Elles sont par exemples conservées :

- 6 mois à partir de la réception de l'appel pour les enregistrements téléphoniques ;
- 5 ans à compter de la cessation du contrat pour les données nécessaires à la gestion du Contrat d'assistance et si un sinistre s'est produit ;
- 2 ans à compter de la date de clôture du sinistre pour les dossiers d'assistance hors cadre médical ;
- 10 ans à compter de la date du sinistre pour les dossiers avec des dommages corporels (assistance médicale) ou un décès ;
- 5 ans à compter de la clôture des comptes ou de la cessation de la relation ou de l'exécution des opérations pour les documents relatifs aux opérations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Ces durées peuvent être prolongées en raison de nos obligations de conservation en matière fiscale ou en cas de contentieux.

Les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles peuvent être communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne pour la gestion des demandes d'assistance. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont soit encadrés par une décision d'adéquation, soit encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

Conditions Générales de Vente

L'exercice des droits des personnes concernées s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par écrit, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr ;
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 avenue des Fruitières – CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex.

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés en ligne ou par courrier postal à l'adresse :

CNIL
 Service des plaintes
 3 Place de Fontenoy
 TSA 80715
 75334 PARIS CEDEX 07.

2. DISPOSITIONS PARTICULIERES SAGA SERVICE PLUS

Les conditions générales de vente du contrat collectif d'assistance et d'assurance CARVITA souscrit dans le cadre de l'article L 129-1 du code des assurances : Par SAGA SERVICE PLUS, SAS au capital de 133 950 €, 46 bis rue des Hauts Pavés 44000 Nantes, RCS Nantes 350 751 129, Conseil et courtier en assurances (exerçant conformément à l'article L521-2-1°b) du Code des assurances), n° Orias 07 019 221, www.orias.fr, soumis au contrôle de l'ACPR – 4 place de Budapest 75 009 Paris, pour le compte de ses clients Auprès d'EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 61 712 744 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris.

Elle détermine les prestations d'assistance et d'assurance qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE aux Bénéficiaires, tels que définis ci-après.

EUROP ASSISTANCE a délégué à SAGA SERVICE PLUS la gestion de garantie d'assurance décrite à l'article 2.11.2 des présentes Conditions générales et la gestion

des adhésions au présent contrat.

2.1 Définitions spécifiques

Adhérent : La personne physique ou morale, dont le Domicile ou le siège social est situé en France, ayant adhéré au contrat CARVITA pour elle-même et dont le nom est indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Bénéficiaire : Pour les prestations d'assistance décrites aux articles 2.10.1 à 2.10.4 et 2.11.1 ci-après : le terme « Bénéficiaire » désigne le conducteur d'un véhicule ainsi que toute personne transportée à titre gratuit dans le véhicule, dans la limite du nombre de places prévues dans le certificat d'immatriculation du véhicule et à l'exclusion des auto-stoppeurs.

Pour les prestations d'assurance décrites à l'article 2.11.2, le terme « Bénéficiaire » désigne la personne physique ou morale titulaire de la carte grise ayant souscrit le contrat CARVITA pour elle-même et dont le nom est indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Pour la prestation d'assistance décrite à l'article 2.11.1 ci-après, le terme « Bénéficiaire », désigne l'adhérent uniquement.

Lorsque l'Adhérent est une personne morale, le Bénéficiaire est le conducteur habituel du Véhicule tel que déclaré comme tel par ladite personne morale à EUROP ASSISTANCE lors de la survenance du Sinistre.

Dans les conditions générales de vente, le(s) Bénéficiaire(s) est (sont) désigné(s) par le terme « Vous » ou par « Bénéficiaire(s) ».

Bon de commande du véhicule : Désigne le document remis par la concession avant l'achat du véhicule qui comprend l'ensemble des caractéristiques du véhicule, les options et prestations choisies (notamment l'adhésion au présent contrat), ainsi que leur prix.

Contrat d'assurance automobile : contrat souscrit par l'Adhérent au titre de l'Assurance des Véhicules Terrestres à Moteurs selon l'article L211.1 du Code des Assurances.

Conditions Générales de Vente

Véhicule : Désigne le véhicule à moteur électrique (Auto), de tourisme ou utilitaire, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée sur le contrat CARVITA.

Domicile : Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

France : Désigne la France métropolitaine (y compris la Corse) et la Principauté de Monaco.

Etranger : Désigne l'un des pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France et des pays exclus (article 2.5.3).

Événement/Sinistre : Toute situation prévue par les conditions générales de vente à l'origine d'une demande d'assistance ou déclaration de sinistre assurance auprès d'EUROP ASSISTANCE.

Franchise : partie d'un sinistre restant à la charge du Bénéficiaire, et telle que prévue par le Contrat d'assurance automobile.

Accident (du Véhicule) : Pour les prestations d'assistance décrites aux articles 2.10.1 à 2.10.4 ci-après, le terme « Accident » désigne la collision, le choc contre un corps fixe ou mobile, le versement, la sortie de route, ou l'explosion, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot « Accident » au sens où il est entendu dans la présente convention.

Pour la prestation d'assurance décrite à l'article 2.11.2 ci-après, le terme « Accident » désigne la collision, le choc contre un corps fixe ou mobile, le versement, la sortie de route, ou l'explosion, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Les conséquences accidentelles de catastrophes

naturelles ou de l'action des forces de la nature, les actes de vandalisme n'entrent pas dans la définition du mot « Accident » au sens où il est entendu dans la présente convention.

Domage Accidentel : Désigne toute destruction ou détérioration du Pneumatique garanti, provenant des événements suivants :

- D'une Crevaision
- D'un Accident
- D'une Tentative de Vol, à l'exclusion du Vol des pneumatiques.

Garanties

Désigne ensemble les prestations d'assistance décrites aux chapitres 4 et 5 et les garanties d'assurance décrites au chapitre 6 de la présente convention

Bris de glace : Désigne le Bris de glace tel que défini par le contrat d'assurance automobile du bénéficiaire.

Crevaision : Désigne tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité. Le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

Déchéance : Désigne la sanction consistant à priver le Bénéficiaire du bénéfice des présentes Garanties, en cas de non-respect de l'une de ses obligations ayant causé un préjudice à EUROP ASSISTANCE.

Déplacement : A le sens qui lui est donné à l'article 2.4 des présentes conditions générales de vente.

Incendie : Désigne tout dommage occasionné par le feu et résultant soit d'une défaillance du système électrique, soit d'un incendie volontaire causé par un tiers (identifié ou non) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Dans le cas de l'incendie volontaire causé par un tiers, le Bénéficiaire remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

Panne : Désigne la défaillance mécanique, électrique,

Conditions Générales de Vente

hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition, toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notoirement aggraver le motif de panne.

Panne d'énergie : Désigne une charge de la batterie motrice insuffisante ayant pour effet de rendre impossible le déplacement du Véhicule électrique vers un point de recharge le plus proche, ou d'immobiliser le Véhicule électrique sur le lieu de la Panne d'énergie, et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers le point de recharge le plus proche. La panne de batterie n'est pas considérée comme une Panne d'énergie, mais comme une Panne.

Sinistre : Désigne la survenance pendant la durée des garanties, et selon les cas, de l'un des événements de nature à engager la garantie du présent contrat.

Stage de sensibilisation : Désigne le stage de sensibilisation à la sécurité routière mentionné à l'article L 223-6 du code de la route, qui vous permettra de récupérer 4 points sur votre permis de conduire (dans la limite de 6 points pour les permis probatoires et de 12 points pour les autres permis).

Vol total (du Véhicule) : Désigne la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers. Le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et EUROP ASSISTANCE aura adressé, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

Tentative de vol : Désigne toute effraction ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessité obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Le bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie du récépissé du dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

Perte/vol/enfermement/casse des clés du véhicule : Désigne toutes clés ou cartes de démarrage perdue, volée, enfermée ou cassée.

Acte de vandalisme : Désigne la destruction, la dégradation ou la détérioration du véhicule par un tiers, avec l'intention de nuire et de manière gratuite, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessité obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Le bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie du récépissé du dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

Garage du réseau Jean Lain : Désigne un garage faisant partie du groupe Jean Lain.

2.2 Conditions d'application

EUROP ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui amène EUROP ASSISTANCE à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

Son intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels EUROP ASSISTANCE aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation applicable.

2.3 Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, Vous vous engagez soit à réserver à EUROP ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport que Vous détenez soit à rembourser à EUROP ASSISTANCE les montants dont Vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

2.4 Nature des déplacements couverts

Les garanties décrites aux articles 2.10.1 à 2.10.4 et 2.11.2 de la présente convention s'appliquent :

- En France ou principauté de Monaco, au cours de tout Déplacement privé ou professionnel, à bord du Véhicule garanti



Conditions Générales de Vente

- A l'Étranger, au cours de tout Déplacement privé ou professionnel, à bord du Véhicule garanti, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

La prestation d'assistance décrite à l'article 2.10.5 de la présente convention s'applique en France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel en France, à bord du Véhicule garanti.

2.5 Etendue territoriale

2.5.1 Assistance aux Véhicules

Les garanties décrites aux articles 2.10.1 à 2.10.4 et 2.11.2 des présentes conditions générales de vente s'appliquent aux Déplacements effectués dans les pays suivants :

Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine y compris le Corse, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Irlande, Islande, Grand-Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, République de Macédoine du Nord (MK), Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, , Saint-Marin, Suède, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie.

2.5.2 Assistance aux Personnes

La prestation décrite à l'article 2.10.5 des présentes conditions générales de vente s'applique en France. La prestation décrite à l'article 2.11.1 s'applique à la suite d'une perte de points due à une infraction du code de la route français commise en France.

2.5.3 Exclusions territoriales

Sont exclus les pays, qui, à la date de départ en Déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant un cataclysme/ catastrophes naturelles (à savoir : un tremblement de terre, un tsunami, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, une tempête, un ouragan, la grêle, ou un glissement de

terrain), des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, à savoir sanitaire, de sécurité, météorologique ou découlant de la décision souveraine d'un état), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

Sont également exclus les Déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par le ministère de l'Europe des Affaires étrangères (www.diplomatie.gouv.fr) à la date de départ. Pour plus d'information avant votre départ, veuillez consulter le site suivant : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>

2.5.4 Sanctions internationales

Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/> (en français)

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Biélorussie, Corée du Nord, Iran, Républiques Populaires de Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia, Russie, Syrie, Territoire de Crimée. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus> Par ailleurs, il est précisé qu'aucun paiement ni aucune transaction en provenance et/ou à destination des pays susvisés, ainsi que de l'Iran, ou

Conditions Générales de Vente

de tout autre pays ou région sous embargo total ne sera effectué par EUROP ASSISTANCE.

2.6 Déclaration de sinistre couvert au titre de la garantie d'assurance décrite à l'article 2.11.2

Sous peine de Déchéance (sauf cas fortuit ou force majeure), le Bénéficiaire (ou toute personne agissant en son nom), doit adresser par écrit dans les 15 jours suivant la constatation du Sinistre les éléments demandés, accompagnés des justificatifs listés à l'article 2.11.2 ci-après SAGA SERVICE PLUS 46 bis rue des hauts pavés BP 52216 44022 NANTES cedex 01. En cas de déclaration tardive du Sinistre, conformément aux termes de l'article L113-2 4° du Code des Assurances, le Bénéficiaire sera déchu de son droit à indemnité si le caractère tardif de la déclaration EUROP ASSISTANCE cause un préjudice.

2.7 Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées à EUROP ASSISTANCE demeurent acquises et EUROP ASSISTANCE serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L.113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

2.8 Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

2.9 Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de permettre à EUROP ASSISTANCE d'intervenir, il vous est recommandé de préparer votre appel. EUROP ASSISTANCE vous demandera les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où EUROP ASSISTANCE peut Vous joindre,

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- Appeler EUROP ASSISTANCE sans attendre au n° de téléphone :
 - 01 41 85 81 29 (appel non surtaxé – 7j/7 24h/24)
 - depuis l'Etranger vous devez composer le 33 1 41 85 81 29 (appel non surtaxé – 7j/7 24h/24)
 - **obtenir l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, vous conformer aux solutions qu'EUROP ASSISTANCE vous a préconisé,**
- Fournir à EUROP ASSISTANCE tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Fournir à EUROP ASSISTANCE tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande ainsi que les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.
- **Secours primaires et services publics locaux :** EUROP ASSISTANCE ne se substitue pas aux organismes de secours locaux ou nationaux ou de recherche ou de tout intervenant auquel EUROP ASSISTANCE aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale, et ne prend pas en charge le coût de leurs interventions, sauf mention contraire dans la notice d'information.
- **Europ Assistance s'engage** à mobiliser tous les moyens dont elle dispose pour organiser les Prestations d'assistance. En effet, son engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat. EUROP ASSISTANCE intervient selon les

Conditions Générales de Vente

disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule, et la réglementation en vigueur.

- **Justificatifs** : Pour toute demande d'assistance ou déclaration d'assurance, EURO ASSISTANCE doit vérifier préalablement l'identité, l'éligibilité aux Prestations d'assistance ou d'assurance du Bénéficiaire ou de l'Assuré, et la matérialité de l'Événement ouvrant droit au bénéfice des Prestations d'assistance et d'assurance.

Il sera demandé au Bénéficiaire ou à l'Assuré de produire les justificatifs nécessaires à l'identification des personnes et Véhicules garantis, et du Domicile en France ou Principauté de Monaco (par la présentation d'un avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant le foyer fiscal), et selon les cas, les factures justificatives originales des frais engagés qu'EURO ASSISTANCE a accepté de rembourser, les justificatifs de voyage établissant la durée du Déplacement à l'Étranger, et tout autre justificatif mentionné dans le descriptif de chaque Prestation d'assistance ou d'assurance.

- **Aléa** : Les Prestations d'assistance sont mises en œuvre à la condition que l'Événement qui amène EURO ASSISTANCE à fournir la prestation d'assistance demeurerait incertain au moment de la souscription du Contrat CARVITA et au moment du départ en Déplacement.

- **Recours Constructeur** : A chaque ouverture de dossier d'assistance, EURO ASSISTANCE vérifiera la Date de mise en circulation du Véhicule sinistré. S'il s'avère que le Véhicule immobilisé est toujours sous garantie constructeur, EURO ASSISTANCE contactera l'Assisteur du Constructeur du Véhicule garanti pour qu'il vous fournisse les prestations dues au titre de la garantie des véhicules neufs. Ce processus fera l'objet d'une conférence téléphonique à trois, réunissant l'opérateur d'Europ Assistance, vous-même et l'opérateur de l'Assisteur du Constructeur. Une fois ces prestations consommées, vous pourrez rappeler EURO ASSISTANCE pour obtenir un complément de prestations si nécessaire, dans les limites et aux conditions définies dans la présente convention d'assistance. En cas de refus opposé par l'Assisteur du Constructeur de rendre les Prestations d'assistance

liées à la garantie contractuelle du constructeur, EURO ASSISTANCE rendra les Prestations d'assistance demandées dans le cadre de la présente Convention d'assistance. Dans le cadre du recours Constructeur, EURO ASSISTANCE ne saurait en aucun cas être responsable de la mauvaise exécution, des retards dans l'exécution ou de l'inexécution des prestations servies par l'Assisteur du Constructeur.

- En aucun cas, les frais que le Bénéficiaire/Assuré avait prévu (ou aurait dû prévoir) d'engager ne seront à la charge d'EURO ASSISTANCE. Il s'agit à titre d'exemple des frais de carburant, de péage, de restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'Immobilisation, ou du coût des pièces détachées.

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec EURO ASSISTANCE, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, le Bénéficiaire/Assuré devra fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

2.10 Prestations d'assistance aux Véhicules

2.10.1 Dépannage / Remorquage

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé à la suite :

- D'un Accident,
- D'un Incendie,
- D'une Panne,
- D'une Panne d'énergie,
- Du Vol total du Véhicule,
- D'une Tentative de Vol,
- D'une Perte des clés,
- De Vandalisme.

EURO ASSISTANCE organise, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers un garage du réseau Jean Lain ou vers le point de recharge le plus proche pour la Panne d'énergie.

Le coût de ce dépannage sur place ou de ce remorquage est pris en charge jusqu'à concurrence de 500 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la

Conditions Générales de Vente

réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre). Si le coût du remorquage doit excéder 500 € TTC, il sera proposé au Bénéficiaire soit qu'il prenne à sa charge le coût supplémentaire au-delà de ce plafond pour le remorquage du Véhicule jusqu'au Garage distributeur soit de remorquer le Véhicule dans le garage le plus proche du lieu du Sinistre, dans la limite de 500 € TTC.

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées). De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, EUROP ASSISTANCE vous remboursera les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence du montant indiqué ci-avant.

Le sinistre Bris de Glace ne donne pas droit à cette prestation.

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé à la suite :

- D'une Crevaision,

EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation, dans la limite de 150 € TTC.

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées). De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies.

Dans ce cas, EUROP ASSISTANCE vous rembourse les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale.

2.10.2 Attente réparation - Hébergement

En cours de trajet, si votre Véhicule est immobilisé dans un garage pour une (des) réparation(s) ne pouvant être réalisée(s) le jour même, à la suite :

- D'un Accident,

- D'un Incendie,
- D'une Panne,
- Du Vol total du Véhicule,

EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge :

- Les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit et par passager Bénéficiaire se trouvant dans le Véhicule au moment de l'évènement, dans la limite de 2 nuits maximum.

Les frais de restauration sont exclus.

Les sinistre Bris de Glace et Crevaision ne donnent pas droit à cette prestation.

2.10.3 Poursuite de voyage ou retour au Domicile

En France, en cours de trajet, si votre Véhicule a fait l'objet d'un vol ou est immobilisé dans un garage pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 24 heures, à la suite :

- D'un Accident,
- D'un Incendie,
- D'une Panne,
- Du Vol total,

EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix:

- Soit jusqu'à votre Domicile,
- Soit jusqu'à votre lieu de destination en France.

EUROP ASSISTANCE prend en charge votre transport, dans la limite de 305 € TTC pour l'ensemble des voyageurs :

- Soit en train en 1ère classe ;
- Soit en avion classe économique si le trajet en train nécessite plus de 7h de transport.

A l'Etranger, en cours de trajet, si votre Véhicule a fait l'objet d'un vol ou est immobilisé dans un garage pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 72 heures à la suite :

- D'un Accident,
- D'un Incendie,
- D'une Panne,



Conditions Générales de Vente

- Du Vol total,

EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge votre transport, dans la limite de 305 € TTC pour l'ensemble des Bénéficiaires :

- Soit jusqu'à votre Domicile par train 1ère classe ou avion classe économique si le trajet en train nécessite plus de 7h de transport,
- Soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par train 1ère classe, par avion classe économique.

Les sinistres Bris de Glaces et Crevaison ne donnent pas droit à cette prestation.

2.10.4 Véhicule de remplacement

Si le Véhicule a fait l'objet d'un Vol ou est immobilisé dans un garage pour des réparations ne pouvant être effectuées le jour même, à la suite :

- d'un Accident ;
- d'un Acte de vandalisme ;
- d'une Crevaison ;
- d'un Incendie ;
- d'une Panne ;
- d'une Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule ;
- d'une Tentative de vol ;
- du Vol total du Véhicule.

EUROP ASSISTANCE organise la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales d'un véhicule de remplacement et dont le coût est pris en charge jusqu'à concurrence de 46 € TTC par jour pendant la durée d'immobilisation du véhicule et dans la limite de 3 jours maximum à la suite d'une Panne et de 5 jours maximum pour les autres Sinistres.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. EUROP ASSISTANCE ne prend pas en charge les frais d'abandon du véhicule de location.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location. A titre d'exemple, des restrictions existent dans les contrats de location quant à l'âge du conducteur, à la détention du permis de conduire ou à aux types de cartes bancaires acceptés, qui varient selon les sociétés de location et les pays. Les caractéristiques techniques particulières du Véhicule garanti (4 roues motrices, turbo), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location.

La société de location est seule responsable de la mise à disposition d'un véhicule disposant des équipements imposés par la loi dans certaines situations (réhausseur enfant, siège bébé, équipement montagne). A ce titre, il appartient au Bénéficiaire d'apporter à la société de location toutes les informations nécessaires sur sa situation et le trajet envisagé et de régler le coût de ces équipements directement à cette dernière. Il est enfin précisé que seul le Bénéficiaire a la qualité de locataire vis-à-vis de la société de location et doit remettre une caution en cas de demande de cette dernière.

Restent également à la charge du Bénéficiaire les frais de carburant, frais de recharge et de péage, ainsi que les autres assurances optionnelles proposées par le loueur.

L'obtention du véhicule de remplacement est conditionnée à l'existence d'un ordre de réparation, en cas de Panne, d'Accident ou d'Incendie et du récépissé du dépôt de plainte en cas de Vol.

Les sinistre Bris de Glace ne donnent pas droit à cette prestation.

2.10.5 Aide au constat (France uniquement)

A la suite d'un Accident survenu avec le Véhicule, EUROP ASSISTANCE fournit sur simple appel, les informations ou démarches à suivre dans le cadre de l'établissement d'un constat à l'amiable.

Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés.

Les informations communiquées sont des

Conditions Générales de Vente

renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, EUROP ASSISTANCE vous oriente vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre. EUROP ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées, de même Vous restez seul responsable de la description des faits que vous restituez sur le constat.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, EUROP ASSISTANCE effectue les recherches nécessaires et vous rappelle dans les meilleurs délais. EUROP ASSISTANCE s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

2.11 Prestations d'assistance aux Personnes

2.11.1 Accès au stage de sensibilisation

Vous avez commis, à bord du Véhicule, une infraction à la législation routière passible d'un retrait de point(s) et ne constituant pas un délit au regard du Code de la Route. EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge les frais d'un Stage de sensibilisation à la Sécurité routière dès lors que l'infraction, passible d'un retrait de point, a été commise postérieurement à la date de prise d'effet des présentes garanties. **L'engagement d'EUROP ASSISTANCE se limite à l'organisation et à la prise en charge d'un seul stage par année, pendant la durée du contrat CARVITA, et ce même en cas de changement de conducteur habituel du Véhicule en cours de période de garantie.**

Vous pouvez bénéficier de cette prestation si, à la date de votre demande, vous remplissez les conditions cumulatives suivantes :

- Votre permis de conduire a un nombre de points compris entre 2 et 8 sur un maximum de 12 points pour un conducteur confirmé ou un nombre de points compris entre 2 et 4 points sur un maximum de 6 points, pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire,
- Votre permis de conduire est valide même après le retrait de point(s),
- Vous n'avez pas suivi de stage analogue depuis au moins 1 an.

EUROP ASSISTANCE vous demandera la communication des justificatifs suivants :

- La copie du procès-verbal constatant l'infraction susceptible d'entraîner pour vous une perte de points,
- La copie de la notification de la perte de points portant la référence 48, 48 M ou 48 N et sur laquelle vous aurez noirci les informations relatives au nombre de points perdus et au nombre de points restant,
- La copie du certificat d'immatriculation du Véhicule.

Lorsque le Véhicule appartient à une personne morale, une attestation du représentant légal de cette dernière certifiant que le demandeur est le conducteur habituel du Véhicule et Bénéficiaire de la présente garantie.

EUROP ASSISTANCE s'engage à Vous trouver un stage dans un délai maximal de 3 mois à compter de votre demande, et ce dans un centre agréé se situant dans un rayon maximum de 150 km autour de votre Domicile.

En cas d'annulation de votre fait dans les 10 jours précédant la formation ou en cas de non-présentation au stage, vous devrez justifier d'un cas de force majeure.

A défaut de la justification d'un cas de force majeure ou de non présentation de l'ensemble des justificatifs cités ci-avant, le Bénéficiaire perdra tout droit à bénéficier de la présente prestation.

2.11.2 Assurance rachat de Franchise

A la suite de la survenance :

- D'un Accident,
- Du Vol total du Véhicule,
- D'un Incendie,
- D'un Vandalisme.

Lorsque le sinistre a fait l'objet d'une déclaration par le Bénéficiaire à son assureur automobile, et que la réparation est réalisée par le Garage du réseau Jean Lain, EUROP ASSISTANCE prend en charge le montant de la franchise prévue par le Contrat d'assurance automobile du Bénéficiaire, effectivement appliquée par l'assureur automobile et restant à la charge du Bénéficiaire, si le montant des réparations est

Conditions Générales de Vente

supérieur à ladite Franchise, dans la limite de 600€ TTC par sinistre. Cette prestation ne sera délivrée qu'une seule fois par an, quel que soit le nombre de Sinistres survenant sur le Véhicule.

Le sinistre Panne ne donne pas droit à cette prestation.

A la suite de la survenance :

- D'un Bris de Glace

Lorsque le sinistre a fait l'objet d'une déclaration par le Bénéficiaire à son assureur automobile, et que la réparation est réalisée par le Garage du réseau Jean Lain, EUROP ASSISTANCE prend en charge le montant de la franchise prévue par le Contrat d'assurance automobile du Bénéficiaire, effectivement appliquée par l'assureur automobile et restant à la charge du Bénéficiaire, si le montant des réparations est supérieur à ladite Franchise, dans la limite de 100 € TTC par Sinistre. Cette prestation ne sera délivrée qu'une seule fois par an, quel que soit le nombre de Sinistres survenant sur le Véhicule.

Afin de prétendre à tout remboursement au titre du présent article, le Bénéficiaire devra déclarer au plus tard dans un délai maximum de **15 jours calendaires** suivant la constatation du Sinistre par le Bénéficiaire, le Sinistre à SAGA SERVICE PLUS. La déclaration de sinistre devra ensuite être complétée des documents justificatifs de la franchise laissée à la charge du Bénéficiaire suivants :

- Une déclaration circonstanciée de l'évènement à l'origine de votre Sinistre,
- Une photocopie de la facture de réparations de votre véhicule émanant du garage,
- Une photocopie des conditions particulières de votre contrat d'assurance automobile qui mentionne le montant de la franchise à votre charge et/ou les limitations de garantie,
- Une copie du constat amiable d'accident,
- Une copie du rapport d'expertise,
- En cas de Vol total du Véhicule et Vandalisme, l'original du dépôt de plainte auprès des autorités concernées,
- Une photocopie de la lettre de prise en charge ou de la lettre de règlement de votre assureur automobile.

A l'adresse suivante : SAGA SERVICE PLUS - 46 bis rue des hauts pavés BP 52216 44022 NANTES cedex 01

En cas de non-présentation d'un ou plusieurs documents, vous serez déchu de votre droit à prise en charge.

En cas de non-respect du délai de déclaration du Sinistre mentionné ci-dessus, le Bénéficiaire perdra pour ce Sinistre le bénéfice de la garantie du Contrat si EUROP ASSISTANCE peut établir que ce retard a causé un préjudice à EUROP ASSISTANCE.

Délais de règlement : Après réception par SAGA SERVICE PLUS de l'ensemble des pièces listées ci-avant, et sous réserve des conditions d'application de la garantie et des cas d'exclusion, le règlement interviendra dans un délai de 30 jours à partir de l'accord qui interviendra entre SAGA SERVICE PLUS et le Bénéficiaire.

2.12 Dispositions générales

2.12.1 Exclusions

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, , des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool, entendu au sens des dispositions de l'article L 234-1 du code de la route ou au sens de la législation du pays dans lequel se trouve le Bénéficiaire au moment de l'Évènement,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des

Conditions Générales de Vente

pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule,

- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance et d'assurance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

- toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis à la suite d'une décision de retrait.
- les pannes répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du Véhicule après notre première intervention,

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les Immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision),
- la réparation du Véhicule et les frais y afférant,
- les conséquences des campagnes de rappel par le constructeur
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule,
- les chargements du Véhicule et des attelages,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les immobilisations du Véhicule causées par des campagnes de rappel effectuées par le constructeur du Véhicule
- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse/sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi en cours
- ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait être demandé au Bénéficiaire/Assuré,
- toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,
- toute demande découlant d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer,

Ne sont pas pris en charge :

- les frais engagés sans l'accord d'Europ Assistance, ou non expressément prévus par la présente Notice d'information,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de recharge et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) Bénéficiaire(s) avant ou pendant son(leur) déplacement ;
- les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile du Bénéficiaire à la date de départ

2.12.2 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

EUROP ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

EUROP ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- Guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- Recommandations de l'O.M.S. ou des autorités

Conditions Générales de Vente

nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif à savoir sanitaire, de sécurité, météorologique ou découlant de la décision souveraine d'un état),

- Limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- Grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport
- Recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels EUROP ASSISTANCE a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- Inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention),
- Refus du transporteur de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.

2.13 Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, EUROP ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que EUROP ASSISTANCE a engagés en exécution du présent contrat.

2.14 Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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, 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. »

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

2.15 Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez informer EUROP ASSISTANCE du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

2.16 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de

Conditions Générales de Vente

Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 Place de Budapest – CS 92459– 75436 Paris CEDEX 09.

GRAVAGE

SAGA SERVICE PLUS, en sa qualité d'organisme de marquage agréé par le SRA (Centre Technique des Assurances), rappelle que tous les véhicules gravés doivent obligatoirement figurer au fichier et que les compagnies d'Assurances, les Services de Police, de Gendarmerie et des Douanes ont accès à ces informations pendant 6 ans. De plus, le numéro de série doit figurer sur l'ensemble des vitres.

CONVENTION

La(les) garantie(s) de service ne peut (peuvent) être souscrite(s) qu'en complément des opérations de gravage des vitres du véhicule, effectuées par le concessionnaire, selon les normes édictées par le S.R.A. (Centre Technique des Assurances).

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent aux services proposés ou offerts au client par le Groupe Jean Lain et détaillés ci-après.

3. DISPOSITIONS PARTICULIERES GROUPE JEAN LAIN

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent aux services proposés ou offerts au client par le Groupe Jean Lain et détaillés ci-après.

3.1 Mise à disposition d'un véhicule de prêt en cas d'intervention dans les ateliers et carrosseries du Groupe Jean Lain

Le client qui confie volontairement son véhicule pour réparation nécessitant une immobilisation supérieure à deux (2) heures peut bénéficier d'un véhicule de prêt à titre gratuit. La mise à disposition prendra fin au plus tard vingt-quatre (24) heures après la fin des travaux.

Un contrat de prêt sera systématiquement signé avec le client afin d'encadrer les conditions générales d'utilisation du véhicule. Les conditions générales figurant sur le contrat de prêt s'appliqueront, sans restriction ni réserve, au client désirant bénéficier de cet avantage.

La catégorie du véhicule de prêt est définie selon la

grille ci-après détaillée (hors équipements optionnels et additionnels) et le véhicule possédé par le client sans obligation de prêter un véhicule de motorisation équivalente.

Atelier mécanique :

- 1 : véhicule de prêt du type citadine ou micro citadine
- 2 : véhicule de prêt du type berline compacte
- 3 : véhicule de prêt du type routière

En cas d'indisponibilité, un véhicule de catégorie directement inférieure sera attribué sans que le client ne puisse réclamer une quelconque compensation.

Atelier carrosserie :

- véhicule de prêt du type citadines ou micro citadines uniquement.

Exclusion : en cas d'accident, de vol ou d'incendie, les conditions de mise à disposition d'un véhicule de prêt sont régies par les Conditions Particulières SAGA SERVICE PLUS prévues à l'article 3. Il en est de même pour la mise à disposition d'un véhicule de prêt après le sinistre.

3.2 Remise de 10% sur toutes les pièces détachées vendues en magasin

Le client bénéficie d'une remise de 10% sur toutes les pièces détachées vendues via l'activité « après-vente » dans l'un des magasins du Groupe Jean Lain à l'exception des produits suivants :

Tous les accessoires nécessaires à la transformation d'un véhicule (exemple : aménagement d'une rampe PMR, pédales pour un véhicule auto-école...)

Produits de la marque COYOTE.

La remise s'applique sur le montant hors taxe de la facture. Cette offre est non-cumulable et ne s'applique pas aux promotions en cours.

Les conditions générales de vente « après-vente » accessibles au moment de la commande en magasin s'appliqueront, sans restriction ni réserve, au client désirant acquérir les produits proposés à la vente et devront être préalablement acceptées.

Conditions Générales de Vente

3.3 Remise de 50% sur la main d'œuvre lors d'une permutation des pneus ou des roues

Le client bénéficie d'une remise de 50% sur la main d'œuvre lors de chaque permutation des pneus ou des roues de son véhicule sous réserve que les pneumatiques aient été achetés dans un garage du groupe Jean Lain ou sur son site internet. Une facture justifiant cet achat devra être fournie par le client avant l'intervention.

La remise s'applique sur le montant hors taxe de la facture. Cette offre est non-cumulable et ne s'applique pas aux promotions en cours.

3.4 Contrôle sécurité du véhicule offert

Le diagnostic sécurité répond avant tout à un souci de sécurité en voiture. Il consiste à effectuer une vérification du véhicule, sans impliquer le démontage d'éléments, sur les points de contrôle suivants :

- Contrôle du niveau liquide lave-glace,
- Contrôle balais d'essuie-glace avant et arrière,
- Contrôle pression pneumatiques.

Si le niveau du liquide lave-glace est trop bas lors du contrôle, une mise à niveau sera effectuée gratuitement.

Si l'état d'usure des balais d'essuie-glaces est atteint et/ou la pression des pneus ne correspond pas aux recommandations du constructeur, Jean Lain en informera le client qui décidera ou non de lui confier une prestation supplémentaire payante.

3.5 Newsletter / jeux concours

Communications marketing, jeux, concours et autres promotions : avec votre consentement (lorsque c'est nécessaire), Jean Lain utilise vos données personnelles pour vous fournir des informations sur nos produits ou services (par exemple, dans le cadre de communications/campagnes marketing ou promotionnelles). Jean Lain peut le faire au moyen par exemple de publicités, d'e-mails, de SMS, d'appels téléphoniques et de courriers postaux dans la mesure permise par les lois en vigueur. Certaines de nos campagnes et promotions sont réalisées sur des sites web et/ou des réseaux sociaux tiers. Cette utilisation

de vos données personnelles procède d'une démarche volontaire de votre part, ce qui signifie que vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour ces finalités. Pour des informations détaillées sur la procédure de modification de vos préférences en matière de communications marketing, merci de vous reporter à la section 5 sur la confidentialité et protection des données personnelles.

3.6 2 coupons offerts à utiliser dans les carrosseries du Groupe Jean Lain pour un engagement 36 mois

Les deux (2) coupons seront offerts uniquement au client qui s'est engagé sur un contrat ferme de trente-six (36) mois. Les deux coupons seront remis au client trente (30) jours après la souscription du contrat et pourront être utilisés durant la période d'engagement. Cependant, en cas de résiliation du contrat pour quelque raison que ce soit, les coupons qui n'auront pas encore été utilisés à la date de résiliation seront perdus.

La valeur commerciale unitaire du coupon s'élève à 200 € TTC et s'applique sur tous les travaux de carrosserie, main d'œuvre et produits de peinture (sauf paiement d'une franchise) réalisés dans un garage du Groupe Jean Lain. Les coupons ne sont pas sécables.

Les conditions générales de vente « après-vente » accessibles au moment de la signature de l'ordre de réparation s'appliqueront, sans restriction ni réserve, au client désirant utiliser les coupons offerts dans les carrosseries du Groupe Jean Lain

3.7 Offres Partenaires Groupe Jean Lain

Dans le cadre de sa politique de fidélisation, le Groupe Jean Lain propose à ses clients des offres préférentielles auprès de partenaires sélectionnés.

La liste des partenaires et les conditions des offres en cours sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : www.carvita.fr

Ces avantages sont facultatifs, non contractuels, et peuvent évoluer sans préavis en fonction des accords commerciaux. Leur modification ou suppression

Conditions Générales de Vente

n'affecte pas les obligations issues du contrat principal.

3.7.1 Remise de 10% sur le contrat Jean Lain Assurance pour un engagement 36 mois

La remise de 10% sur le contrat Jean Lain Assurance sera octroyée uniquement au client qui s'est engagé sur un contrat ferme de trente-six (36) mois.

Les conditions générales « Jean Lain Assurance » accessibles au moment de la souscription de ce contrat s'appliqueront, sans restriction ni réserve, au client désirant bénéficier de ce contrat d'assurance et devront être préalablement acceptées.

Toutes les exclusions prévues dans le contrat d'assurance sont applicables au client.

La remise s'applique sur le montant hors taxe de la facture. Cette offre est non-cumulable et ne s'applique pas aux promotions en cours.

3.7.2 Remise sur la location de véhicules auprès de CarGo et Campervans

Le client bénéficie d'une remise valable sur toutes les locations proposées par Campervans et les agences CarGo partenaires, quelle que soit la durée de location. La liste des agences éligibles à cette remise figure sur le site Internet de CARVITA www.carvita.fr.

Le pourcentage de remise est susceptible d'évoluer dans le temps, en fonction des accords commerciaux conclus avec CarGo et Campervans.

Les offres de location sont accessibles sur les sites internet <https://www.cargo.fr> et <https://campervans.jeanlain.com>.

La remise s'applique sur le tarif journalier TTC de la location hors prestations. Cette offre est non-cumulable et ne s'applique pas aux promotions en cours ni même aux tarifs spécifiques pour les entreprises.

Les conditions générales de vente CarGo et Campervans accessibles sur les sites internet <https://www.cargo.fr> et <https://campervans.jeanlain.com> s'appliqueront, sans

restriction ni réserve, au client désirant acquérir les produits proposés à la vente.

3.7.3 Remise sur le transport de personnes auprès de 1786 Travel

Le client bénéficie d'une remise applicable sur les prestations de transport de personnes proposées par 1786 Travel, dans les départements suivants : Savoie (73), Haute-Savoie (74) et Isère (38). La liste des destinations éligibles à cette remise est disponible sur le site Internet de CARVITA : www.carvita.fr.

Le pourcentage de remise est susceptible d'évoluer dans le temps, en fonction des accords commerciaux conclus avec 1786 Travel.

Les offres de transport sont accessibles sur le site internet <https://1786.travel/>

La remise s'applique sur le tarif journalier TTC du transport hors prestations. Cette offre est non-cumulable et ne s'applique pas aux promotions en cours ni même aux tarifs spécifiques pour les entreprises.

Les conditions générales de vente 1786 Travel accessibles sur le site internet <https://1786.travel> s'appliqueront, sans restriction ni réserve, au client désirant acquérir les produits proposés à la vente.

3.7.4 Autres partenaires

Avec CARVITA, le client bénéficie de réductions et d'avantages promotionnels auprès de partenaires référencés, consultables sur le site www.carvita.fr.

Conditions Générales de Vente

4. DISPOSITIONS PARTICULIERES SOWATT SOLUTIONS

Les conditions générales Sowatt Solutions s'appliquent aux services offerts au client par Sowatt Solutions. Si le client active en ligne la carte de recharge, le client accepte explicitement les présentes conditions générales.

Sowatt Solutions est habilité à modifier le contenu des services et à faire appel à des tiers lors de l'exécution du contrat ou à céder entièrement ou partiellement les droits et les obligations du chef du contrat à un tiers.

4.1 Définitions

Conditions générales Sowatt Solutions : les présentes conditions générales applicables sans restriction ni réserve, au client désirant utiliser les services proposés par Sowatt Solutions.

Espace client Sowatt Solutions : [sowattsolutions.evc-net.com](https://www.sowattsolutions.evc-net.com)

Application mobile Sowatt Solutions : application pouvant être téléchargée, installée et utilisée sur les téléphones mobiles compatibles avec les systèmes Android ou Apple IOS permettant un accès aux services proposées par Sowatt Solutions.

Services : les services offerts par Sowatt Solutions par le biais de la carte Sowatt, l'application mobile ou d'une autre façon au client (dont, mais de façon non limitative des services de recharge, des services de centre d'assistance, des services de compensation, le recouvrement automatique, la facturation électronique, les services de communication électroniques y compris la consultation de la consommation et autres services comme spécifiés de manière plus détaillée sur l'application mobile).

Sowatt Solutions : l'offreur des services de recharge pour véhicules électriques dont les caractéristiques juridiques sont les suivantes : société par actions simplifiée au capital de 1.200.000 €, dont le siège social est situé à La Motte Servolex (Savoie) 158 Rue des Epinettes – Zone Industrielle des Landiers, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro 903 356 970, Sowatt

Solutions est une filiale du groupe Jean Lain Mobilité.

Véhicule électrique : un véhicule qui est entièrement actionné par un moteur électrique, lequel véhicule utilise l'électricité qui est stockée dans une batterie, rechargeable par l'utilisation d'un point de recharge.

Point de recharge : est une interface qui permet de recharger un seul véhicule électrique à la fois, associée à un emplacement de stationnement. Il comporte au moins un socle pour prise et/ou un câble attaché avec connecteur pour véhicule (cas des recharges rapides).

Réseau Sowatt Solutions : l'ensemble des points de recharge dont Sowatt Solutions ou le groupe Jean Lain est propriétaire et opérateur, c'est à dire qu'il en assure l'exploitation et la maintenance. Sur ces points de recharge, Sowatt solution peut notamment contrôler les tarifs appliqués et exercer le contrôle de l'accès à des tiers. Les points de charges éligibles au contrat CARVITA sont visible sur une carte accessible via le site internet <https://www.sowattsolutions.com> ou via l'application mobile.

Réseau Partenaires : l'ensemble de tous les points de recharge en dehors du réseau de Sowatt Solutions, dans lesquels le client peut charger son véhicule électrique. Ce réseau n'est pas éligible à la réduction.

Carte de recharge Sowatt : la carte de recharge Sowatt Solutions qui offre l'accès aux points de recharge du réseau Sowatt Solutions et aux réseaux des opérateurs interopérables. L'ensemble des points de charge accessible via la carte de recharge Sowatt est visible depuis l'application Sowatt solutions.

Threeforce BV : société sous-traitante avec laquelle Sowatt Solutions travaille. Threeforce est notamment en charge de la facturation des recharges effectuées avec la carte de recharge Sowatt étroitement au niveau du recouvrement automatique du compte bancaire.

Remise : réduction sur les tarifs de recharge du Réseau Sowatt Solutions.

4.2 Carte de recharge

A compter de la souscription du contrat, il sera remis au client une carte de recharge Sowatt utilisable sur tout le Réseau Sowatt Solutions et les Réseaux

Conditions Générales de Vente

Partenaires sans limitation. Cette carte de recharge ne peut être utilisée que pour recharger le véhicule du client qui a signé le contrat

4.3 Frais de recharge

Si le client utilise la carte de recharge sur les points de recharge du Réseau Sowatt Solutions, il bénéficie d'une remise sur les tarifs publics communiqués par Sowatt Solutions. Les bornes éligibles à la remise sont consultables sur le lien URL https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1z4fOG_jUXF4L6U1nxfSeTJh7dvMb8rY&am%3Bll=46.54339003106697%2C7.379918017945322&am%3Bz=8&ll=45.65371063731255%2C5.830161070267547&z=9 ou consultable sur le site internet CARVITA

Les tarifs remisés sont consultables sur l'application mobile Sowatt Solutions une fois connecté avec votre compte Sowatt Solutions, bénéficiant du programme. Sowatt Solutions est autorisé à adapter par écrit les prix et les tarifs valables en fonction du prix du kWh. S'il n'est pas d'accord avec l'adaptation des prix et des tarifs, le client ne peut pas mettre fin au service à la date à laquelle l'adaptation rentre en vigueur.

Si le client utilise la carte de recharge sur un point de recharge des Réseaux Partenaires, la carte de recharge permet l'accès au point de charge mais la remise ne s'applique pas. Les tarifs applicables sont visibles depuis l'application Sowatt sur les informations du point de recharge en question.

4.4 Remise

Le client bénéficie d'une remise minimum de 20% sur les tarifs TTC publics du Réseau Sowatt Solutions.

Cette remise peut être révisée à la hausse en fonction des périodes et promotions en cours.

4.5 Paiement

Les frais de recharge dans le Réseau Sowatt Solutions et les Réseaux Partenaires sont facturés mensuellement. Ces frais sont comptabilisés chaque mois à l'aide d'un prélèvement automatique du compte courant bancaire communiqué par le client. Le client veillera toujours à ce que les montants à payer

par recouvrement automatique puissent être perçus par le biais de son compte bancaire. Si le recouvrement automatique échoue, Sowatt Solutions est habilité à exiger un montant de 40,00 euros de frais de recouvrement.

Le prélèvement automatique sur le compte bancaire du client est réalisé par un prestataire de Sowatt Solutions dénommé Threeforce BV.

L'adresse de facturation est l'adresse telle qu'elle est communiquée par le client dans le contrat. La facture est accessible sur l'espace client Sowatt Solutions. Le client reçoit mensuellement une facture avant que l'argent ne soit encaissé. La facture est accompagnée d'un aperçu des transactions de recharge et des frais afférents.

Le client a également la possibilité de consulter le détail des transactions sur l'application mobile Sowatt Solutions.

Les éventuelles réclamations concernant une facture doivent être communiquées à Sowatt Solutions dans les 30 jours suivant la date de facturation.

La modification du numéro de compte bancaire, de l'adresse de facturation et/ou de l'adresse e-mail peut être effectuée sur l'espace client Sowatt Solutions sous la rubrique des données personnelles.

4.6 Durée et fin

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant toute la durée du contrat.

À la fin du contrat, le client a la possibilité de :

- Soit retourner la (les) carte(s) de recharge, qui lui est (sont) mise(s) à disposition, à Sowatt Solutions et les codes d'accès à l'application mobile seront supprimés.
- Soit conserver la (les) carte(s) de recharge et les codes d'accès à l'application mobile pour continuer de bénéficier des services offerts par Sowatt Solutions sauf de la remise tarifaire qui cessera à la fin du contrat.

4.7 Services de recharge et utilisation des points de recharges

Conditions Générales de Vente

Lors de l'utilisation des points de recharge, le client respectera toutes les prescriptions valables concernant la recharge, aussi bien les prescriptions imposées par Sowatt Solutions et les exploitants des points de recharge et/ou Réseaux Partenaires, que les éventuelles prescriptions légales (de stationnement, sécurité et autres) applicables.

Sowatt Solutions ne garantit pas de puissance disponible au point de recharge et/ou la disponibilité des points de recharge. Sowatt Solutions ne garantit pas non plus que les points de recharge fonctionneront toujours sans interruption et/ou panne ou que ceux-ci seront disponibles.

En ce qui concerne les points de recharge dans un Réseau Partenaires, les conditions de l'exploitant concerné du point de recharge s'appliquent à l'utilisation du point de recharge.

Sowatt Solutions est toujours habilité à éliminer un ou plusieurs points de recharge du Réseau sans communication préalable et/ou à ne plus procurer l'accès à un Réseau Partenaires.

4.8 Centre d'assistance et dérangements

Le centre d'assistance offre des services d'assistance pour des questions et/ou des réclamations du client, respectivement le client, concernant des produits et des services de Sowatt Solutions.

Le centre d'assistance est disponible au numéro de téléphone repris sur la carte de recharge.

Sowatt Solution ne garantit pas que le centre d'assistance sera toujours disponible.

En cas de dysfonctionnement d'un point de recharge ou d'une carte de recharge, le client est tenu de prendre immédiatement contact par le biais du numéro d'assistance.

Dans le cas où un client essaie lui-même de remédier au dysfonctionnement, Sowatt Solutions n'est pas responsable d'une quelconque façon du dommage en résultant.

4.9 Site web et application mobile

Faisant partie du contrat, le client peut utiliser les services et/ou les produits offerts à l'aide du site web ou de l'application mobile.

Des informations générales relatives aux produits et services offerts par Sowatt Solutions sont fournies sur le site web <https://www.sowattsolutions.com> ou sur l'application « Sowatt Solutions ». Sowatt Solutions ne garantit pas l'exactitude ou la complétude de ces informations. Sowatt Solutions ne garantit pas non plus que l'utilisation du site et quelques autres services offerts par le biais du site web mènent à des résultats adéquats ou que les informations soient appropriées à des fins spécifiques.

4.10 Cession par le client à des tiers

Il est interdit au client de céder ce contrat à un tiers sans l'autorisation écrite préalable de Sowatt Solutions.

Le client est entièrement responsable envers Sowatt Solutions de l'action quelconque et/ou de l'omission de l'utilisateur final auquel le client accorde l'accès pour l'utilisation des produits et/ou des services comme si cette action et/ou omission était commise par le client-même.

4.11 Responsabilité

Un point de recharge fonctionne à l'aide de l'infrastructure de communication nécessaire, comme des liaisons internet (mobiles). Sowatt Solutions n'est pas responsable du fonctionnement ininterrompu. Sowatt Solutions n'est aucunement responsable du dommage résultant de dysfonctionnement au niveau de l'infrastructure de communication.

Le client est responsable de dommage éventuellement engendré par une mauvaise utilisation, ou une utilisation négligente d'un point de recharge et des autres composants mis à disposition, comme des cartes de recharge et des câbles de recharge, et préserve Sowatt Solutions de tout recours de tiers à cet effet. Le client préserve également Sowatt Solutions de tout recours de tiers concernant les comportements ou les circonstances qui sont à la charge et/ou au risque du client.

Conditions Générales de Vente

Sowatt Solutions est responsable du dommage subi par le client suite à un manque imputable à Sowatt Solutions lors du respect de ses obligations contractuelles envers le client, à condition que le client informe Sowatt Solutions dans les dix jours après le jour auquel il ait constaté ou aurait pu constater raisonnablement le manque ou l'illégitimité, et ce par écrit, mettant Sowatt Solutions en demeure pour autant que cela soit exigé légalement et permettant à Sowatt Solutions un délai raisonnable pour respecter lesdites obligations.

La responsabilité précisée dans l'alinéa précédent du présent article (si et pour autant que possible en respectant les dispositions impératives relatives à la responsabilité) est limitée au remboursement du dommage direct jusqu'à un montant maximum égal à douze fois le paiement mensuel dû et payé par le client pour les services concernés.

Sowatt Solutions n'est pas responsable du dommage, que le client subit suite à la non-recharge (la recharge non entière) du véhicule électrique, ou suite à l'utilisation ou du fonctionnement d'un point de recharge. Sowatt Solutions n'est pas tenu responsable si le véhicule électrique ne peut pas être rechargé (ou pas de façon sûre) et/ou des accessoires comme les câbles de recharge.

La responsabilité de Sowatt Solutions pour un dommage indirect est exclue.

Les limitations précisées dans les alinéas précédents du présent article expirent si et pour autant que le dommage est la conséquence d'une intention ou d'une faute grave de Sowatt Solutions

Sowatt Solutions n'est pas tenue au respect de quelque obligation si la situation relève de la force majeure. La force majeure sous-entend également la force majeure de fournisseurs et/ou de tiers auxquels Sowatt Solutions fait appel.

4.12 Propriété intellectuelle

Le client accepte que tous les droits de propriété intellectuelle (y compris mais de façon non limitative,

les droits d'auteur, les droits de marques, les droits de modèles et les droits d'octroi) tels qu'inclus dans les produits et/ou services restent la propriété de Sowatt Solutions et/ou ses offreurs de licences. Dans le cadre de la livraison des produits et/ou des services, Sowatt Solutions peut utiliser ou développer les données fournies par le client ou contenant des informations afférentes, qui appartiendront ensuite aux droits de propriété de Sowatt Solutions.

Il est interdit au client d'éliminer ou de modifier quelque indication concernant le caractère confidentiel ou les droits de propriété intellectuelle des programmes, de l'appareillage, des sites web ou matériaux. Il est interdit de détourner ou d'éliminer des sécurisations techniques ou des limitations d'utilisation concernant les services.

Si un dommage se produit parce que l'utilisateur final a tout de même détourné ou éliminé des sécurisations techniques ou des limitations d'utilisation, ce dommage sera répercuté sur l'utilisateur final. La carte de recharge Sowatt Solutions et les données électroniques traitées sont la propriété de Sowatt Solutions.

5. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vous pourrez retrouver notre politique de confidentialité disponible sur : www.carvita.fr