











Volkswagen Group France

# Directive Promesse Client **Das WeltAuto.**

# Table des Matières

---

 Table des matières	2
 Préambule	3
 90 points de contrôle	4
 Essai du véhicule	7
 Offre de reprise	7
 Offre de financement	7
 Satisfait ou échangé	7
 Contrôle gratuit à 2 000 km ou 1 mois	8
 Assistance 24h/24	9
 Garantie européenne	14

# Préambule

---

Cher(ère) Partenaire

Vous trouverez dans cette directive tous les détails de la promesse client du programme VO Das WeltAuto.. pour les marques Volkswagen, SEAT, Skoda et Volkswagen Véhicules Utilitaires.

Cette directive est valable à la date de sa diffusion et jusqu'à la prochaine mise à jour.

Le non-respect de cette directive par le partenaire est susceptible d'entraîner la non-conformité du site de représentation de la marque 'Das WeltAuto.' au contrat, et par conséquent, la rupture dudit contrat.

Pour toute question sur cette directive, vous pouvez contacter :

Groupe Volkswagen France s.a.  
Département Ventes Directes et Remarketing VO  
03.23.73.57.96

Ou

Le Conseiller Régional VO Das WeltAuto.

# 90 points de contrôle

---

Un véhicule d'occasion entrant dans les critères du programme 'Das WeltAuto.' doit faire l'objet des 90 points de contrôle repris dans la liste ci-dessous :

## 1. Equipements intérieurs

1. Fonctionnement du klaxon.
2. Fonctionnement de la montre et remise à l'heure si nécessaire.
3. Éclairage du tableau de bord (rhéostat y compris).
4. Fonctionnement du rétroviseur intérieur.
5. Fonctionnement/mémoire des rétroviseurs électriques.
6. Fonctionnement moteur électrique et mémoire des sièges avant (et à l'arrière selon le cas).
7. Vérification de l'usure, de la tension et du fonctionnement des ceintures de sécurité à l'avant et à l'arrière.
8. Fonctionnement du toit ouvrant (et contrôle de l'état des joints).
9. Fonctionnement de la climatisation et ses commandes :  
froid/chaud/ventilation/répartition.
10. Fonctionnement du chauffage et du dégivrage.
11. Fonctionnement des interrupteurs du chauffage et de la ventilation.
12. Fonctionnement de la boîte à gants.
13. État des garnitures des sièges, des tapis et revêtements.
14. Vérification de l'outillage de bord dont compresseur et triangle de signalisation.
15. Vérification du fonctionnement de toutes les vitres descente/remontée/antipincement.
16. Fonctionnement des réglages du volant.
17. Vérification de l'éclairage de l'habitacle, du coffre à bagages et de la boîte à gants.
18. Fonctionnement de l'allume-cigare et des prises de courant.

## 2. Eclairage

19. Réflecteurs latéraux/feux de stationnement.
20. Feux de croisement.
21. Feux de route.
22. Projecteurs antibrouillard.
23. Clignotants avant et arrière.
24. Clignotants latéraux.
25. Feux de détresse avant et arrière (warning).
26. Réglage des phares.
27. Feux arrière.
28. Feux stop dont 3e feu stop.
29. Feu antibrouillard arrière.
30. Feux de recul.
31. Feux de plaque minéralogique.

### 3. Carrosserie

- 32. Pare-brise.
- 33. Lunette arrière.
- 34. Pare-chocs avant et arrière.
- 35. Capot avant et arrière.
- 36. Peinture sur le côté droit et gauche.
- 37. Dessous de caisse.
- 38. Toit.

### 4. Châssis

- 39. Vérification visuelle de l'état du système d'échappement : tubulures, fixations et étanchéité.
- 40. Vérification du pot catalytique (diagnostic endommagement).
- 41. Vérification visuelle de l'état des rotules d'essieu et de l'étanchéité des soufflets.
- 42. Vérification des conduits de direction assistée.
- 43. Vérification de la direction (jeu éventuel).
- 44. Vérification des amortisseurs : fuites et fixations.
- 45. Vérification des amortisseurs arrière et barres antiroulis.
- 46. Vérification des arbres moteurs et joints.
- 47. Vérification du frein de parking (manuel ou électrique).
- 48. Vérification visuelle de l'absence de fuite moteur.
- 49. Vérification visuelle de l'état du carter moteur inférieur : absence de chocs ou de fissures.
- 50. Vérification visuelle de l'absence de fuite de transmission.
- 51. Vérification de l'absence de fuite sur le différentiel.
- 52. Vérification visuelle de l'état du châssis.
- 53. Contrôle des chapeaux de valves placés sur les raccords d'aération.

### 5. Freins et pneumatiques

- 54. Vérification visuelle des garnitures, tambours et cylindres des freins à l'avant et à l'arrière.
- 55. Contrôle du système hydraulique de freinage : présence de fuites et endommagement des tuyauteries.
- 56. Vérification indicateur et capteur de contrôle de la pression des pneus.
- 57. Vérification du type et de l'état des pneumatiques dont roue de secours (marque, homologuée et identique sur le même essieu, dimension, indice de charge et indice de vitesse, usure régulière, entaille, hernie).
- 58. Vérification du serrage des boulons de roues (avec clé dynamométrique) et la présence des écrous antivol.
- 59. Pression de gonflage des pneus (y compris roue de secours).
- 60. Pneu avant droit : contrôle de l'état et l'aspect de la bande de roulement, inscription de la profondeur des sculptures mesurée.
- 61. Pneu avant gauche : contrôle de l'état et l'aspect de la bande de roulement, inscription de la profondeur des sculptures mesurée.
- 62. Pneu arrière droit : contrôle de l'état et l'aspect de la bande de roulement, inscription de la profondeur des sculptures mesurée.
- 63. Pneu arrière gauche : contrôle de l'état et l'aspect de la bande de roulement, inscription de la profondeur des sculptures mesurée.

## 6. Compartiment moteur

- 64. Vérification du mécanisme d'ouverture du capot.
- 65. Vérification visuelle de l'état du moteur (caoutchouc, durites...).
- 66. Vérification visuelle du circuit d'injection : absence de traces de fuites, de chocs ou contacts sur les tubes haute pression.
- 67. Test de la mémoire de défaut (diagnostic électronique).
- 68. Vérification des niveaux de charge de la batterie.
- 69. Vérification visuelle des faisceaux électriques (absence de pincements et de contact abrasifs).
- 70. Vérification du niveau d'huile, de lave-glace, liquide de direction assistée et du niveau de liquide de boîte de vitesse.
- 71. Vérification visuelle du circuit d'admission d'air y compris turbo (entrée, emboîtement des durits, état du collecteur).
- 72. Vérification visuelle du radiateur moteur (absence de chocs, de déformation et de traces de fuite) et du motoventilateur (absence de bruits ou vibrations anormales).
- 73. Vérification visuelle du circuit d'huile externe : blow-by et lubrification turbo (état des durits et canalisations, absence de fuite).
- 74. Vérification visuelle du collecteur d'échappement (fixation, absence de fissures).
- 75. Vérification du filtre anti-poussière et anti-pollens.

## 7. Contrôle généraux

- 87. Vérification des balais d'essuie-glace avant et arrière, du jet de lavage du pare-brise et des phares (réglage si nécessaire).
- 88. Fonctionnement du verrouillage centralisé, serrures et charnières de portes (graissage de toutes les portières).
- 89. Vérification de la présence de la notice et tamponner le carnet d'entretien.
- 90. Vérification que toutes les réparations ayant trait à la sécurité et requises par le constructeur aient bien été effectuées (action de rappel, dernier entretien, courroie de distribution, niveau d'huile...).

## Essai du véhicule

---

L'ensemble des véhicules d'occasion bénéficiant du programme 'Das WeltAuto.' peuvent être essayés.

## Offre de reprise

---

Si le client souhaite faire reprendre son ancien véhicule, le partenaire est tenu de lui faire une proposition de reprise.

## Offre de financement

---

Le partenaire proposera une offre de financement au client.

## Satisfait ou échangé

---

Le « satisfait ou échangé » est applicable obligatoirement et uniquement chez le partenaire qui aura vendu votre voiture dans les 8 jours (date de facture) et/ou 1000 km parcourus, sans accident, l'expertise du véhicule étant à ce stade obligatoire avant décision de reprise (hors frais de carte grise et vignette éventuelle), pour un véhicule d'un tarif équivalent disponible chez le partenaire.

# Contrôle gratuit à 2 000 km ou 1 mois

---

L'ensemble des contrôles ci-dessous seront obligatoirement effectués par le partenaire qui aura vendu le véhicule

## 1. Opérations

- ⊗ Moteur (par le dessus) et compartiment moteur : contrôle visuel et étanchéité.
- ⊗ Centrale hydraulique : contrôle du niveau de liquide.
- ⊗ Niveau de liquide de frein : contrôle.
- ⊗ Niveau de liquide de refroidissement : contrôle.
- ⊗ Moteur (par le dessous), boîte de vitesse, transmission, direction manchettes d'articulation : contrôle visuel, étanchéité et état.
- ⊗ Système d'échappement : contrôle visuel et absence de dommages.
- ⊗ Contrôle du niveau de l'huile moteur.
- ⊗ Indiquer le prochain entretien : autocollant sur le montant porte avant gauche.
- ⊗ Affichage témoin de périodicité : réinitialisation.
- ⊗ Essuie-glaces et lave glaces : vérifier le fonctionnement et faire l'appoint si nécessaire.
- ⊗ Pression pneumatiques.
  
- ⊗ Tous les consommateurs électriques : vérifier le fonctionnement.
- ⊗ Airbag conducteur et passager et autres : vérifier endommagement extérieur.
- ⊗ Eclairage, clignotants, feux de détresse, feux supplémentaires avant/arrière.
- ⊗ Témoins d'alerte, avertisseur sonore : vérifier le fonctionnement.

## 2. Essai routier

- ⊗ Lancement du moteur.
- ⊗ Fonctionnement équilibré du moteur (ralenti, phase de transmission, charge partielle et pleine charge).
- ⊗ Passage des vitesses : Boîte de vitesse mécanique : passage de tous les rapports ; boîte de vitesse automatique : contrôle de toutes les positions du sélecteur et kick-down (pression maximale sur l'accélérateur).
- ⊗ Climatiseur : contrôle du fonctionnement.
- ⊗ Embrayage : contrôle du fonctionnement, garde.
- ⊗ Freins, course de la pédale, bruits, efficacité.
- ⊗ Direction, point milieu du volant, tenue de cap et shimmy au volant.
- ⊗ Jugement des bruits de la carrosserie.
- ⊗ Jugement des bruits aérodynamiques.
- ⊗ Jugement de l'acoustique, bourdonnement, résonances.
- ⊗ Refroidissement et chauffage : contrôle du fonctionnement et de la répartition d'air, lecture et effacement de la mémoire de défauts (à l'issue de l'essai routier).

# Assistance 24h/24 - 7j/7

---

Adresse postale :

**OPTEVEN Services**  
35-37 rue Louis Guérin  
69100 VILLEURBANNE

Plateau d'assistance à contacter en cas de Panne :

**Pour la France :** 04 72 43 69 00

**Depuis l'étranger :** + 33 (4) 72 43 69 00

\*Numéro à tarification locale depuis un poste fixe



# Garantie européenne

---

## a. Garantie Das WeltAuto. Premium :

- Ⓢ D'occasion toutes marques
- Ⓢ Agé de moins de trois (3) ans à la Date de Livraison (à compter de la date de démarrage de la garantie du constructeur au distributeur premier vendeur du Véhicule) ;
- Ⓢ De moins de quatre-vingt-dix mille (90.000) kilomètres à la Date de Livraison
- Ⓢ Le véhicule doit avoir satisfait au contrôle en 90 points.

Toutes les pièces d'un Véhicule qui a moins de 3 ans d'âge et moins de 90 000 kilomètres à sa date d'achat par le Client sont couvertes par la Garantie contractuelle Panne mécanique Das WeltAuto. Premium.

à l'exception :

- des défaillances occasionnées par les exclusions indiquées ci-dessus et
- du remplacement des Pièces d'usure

- Ⓢ Les amortisseurs avant et arrière de moins de 60 000km
- Ⓢ La batterie de moins de trois (3) ans
- Ⓢ Le mécanisme, le disque et la butée d'embrayage de moins de 100 000km
- Ⓢ La bougie de préchauffage de moins de 80 000km.

**Les frais de réparation des pièces couvertes qui seraient endommagées par la défaillance de pièces non couvertes au titre de la Garantie Das WeltAuto. Premium sont exclus.**

## b. Garantie Das WeltAuto. Medium :

- Ⓢ d'occasion toutes marques;
- Ⓢ âgé de moins de cinq (5) ans à la Date de Livraison (à compter de la date de démarrage de la garantie du constructeur au distributeur premier vendeur du Véhicule) ;
- Ⓢ de moins de cent cinquante mille (150.000) kilomètres (pour un véhicule diesel) à la Date de Livraison.
- Ⓢ Le véhicule doit avoir satisfait au contrôle en 90 points.

### Liste des pièces couvertes par la Garantie Das WeltAuto Medium

Les pièces d'un Véhicule qui a moins de 5 ans d'âge et moins de 150 000 kilomètres à sa date d'achat par le Client, couvertes par la Garantie contractuelle Panne mécanique Das WeltAuto. Medium sont limitativement énumérées ci-après :

- **Dans le moteur** : vilebrequin, coussinets, bielles, pistons et leurs axes, segments, pignons de distribution, chaîne, tendeur de chaîne, arbre à cames, ensemble rampe de culbuteurs et/ou poussoirs, soupapes, pompe à huile, arbre intermédiaire, culasse et joint de culasse et volant moteur.
- **Dans la boîte de vitesses manuelle** : roulements, pignonnerie, arbres, moyeux et système de synchronisation, axes et fourchette de sélection, bonhommes d'interdiction.
- **Dans la boîte de vitesses automatique** : arbre des embrayages planétaires, disques d'embrayage et pistons de commande, convertisseur et pompe à huile.
- **Dans le pont** : différentiel, pignons et roulements.
- **Dans le circuit d'alimentation** : pompe électrique ou mécanique d'alimentation, pompe d'amorçage, pompe d'injection, injecteur (essence et diesel), régulateur de pression, vanne EGR)
- **Dans le système de suralimentation** : turbocompresseur, soupape de décharge, échangeur air-air.
- **Dans le circuit électrique** : bobine d'allumage, alternateur, régulateur, démarreur, moteurs d'essuie-glace, commodo, jauge à carburant, moteur de lève vitre,
- **Dans le circuit de refroidissement** : pompe à eau, radiateur moteur, ventilateur, thermostat,
- **Dans le système de direction** : crémaillère, vérin, valve rotative, soufflet, pompe d'assistance,
- **Dans le système de freinage** : maître-cylindre, servofreins, étriers, répartiteur, compensateur,
- **Dans le système de climatisation** : compresseur, embrayage, ventilateur auxiliaire,
- **Dans le système de suspension** : barre stabilisatrice, barre de torsion, ressort, lames, bras de suspension,
- **Dans le système de transmission** : transmission de roue appelée également cardan moyeu, roulement de moyeu et porte moyeu,
- **Ingrédients** : pour tout remplacement ou réparation d'un organe couvert sont pris en charge les ingrédients suivants : huile moteur et boîte de vitesses, filtre à huile moteur, liquide de refroidissement.

Les frais de réparation des pièces énumérées ci-dessus qui seraient endommagées par la défaillance de pièces non couvertes au titre de la Garantie Das WeltAuto Medium sont exclus.

# Conditions de la Garantie Das WeltAuto.

---

**Client :** Tout client acquéreur d'un Véhicule désigné au Certificat de garantie, qui n'est pas un professionnel de l'automobile (garage ou vendeur de Véhicule) et qui réside en France Métropolitaine (Corse incluse).

**Assisteur :** OPT EVEN Assurances, société d'assistance, Société Anonyme au capital de 5 335 715 euros, dont le siège est situé 35-37 rue Louis Guérin - 69100 VILLEURBANNE, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886 , régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) sise 61 rue Taitbout 75436 PARIS cedex.

**Bénéficiaires de la prestation Mobilité/Assistance :** Le Client et les Utilisateurs. Le nombre de personnes bénéficiant de la prestation Mobilité/Assistance est limité au nombre de passagers autorisés par la carte grise du Véhicule. **Les auto-stoppeurs et les animaux transportés ne bénéficient pas de la prestation Mobilité/Assistance. Un professionnel de l'automobile (garagiste, vendeur de véhicules ou constructeur) ne peut pas être Bénéficiaire.**

**Certificat de garantie :** Document signé par le Client et décrivant notamment le Véhicule, le type de Garantie contractuelle Panne Mécanique et la durée de la Garantie Das WeltAuto. Premium ou Medium.

**Date de Livraison :** La date de livraison du Véhicule par l'Etablissement vendeur au Client et figurant au Certificat de garantie.

**Etablissement Vendeur :** Distributeur automobile, membre des réseaux de Volkswagen Group France, désigné au Certificat de garantie et adhérent au Programme de Garantie Das WeltAuto.

**Garantie contractuelle Panne Mécanique :** les prestations de services établies entre l'Etablissement Vendeur et « Vous » le bénéficiaire du service définies dans le présent Certificat de garantie. Il s'agit d'une garantie contractuelle proposée par votre l'Etablissement Vendeur, qui est distincte de la garantie légale prévue aux dispositions de l'article 1641 Code civil.

**Garantie Das WeltAuto. Premium ou Medium :** Garanties contractuelles Panne mécanique et de Mobilité/Assistance dont les conditions sont décrites dans le présent document

**Gestionnaire :** Le prestataire auquel l'Etablissement Vendeur a confié la mission de gérer la Garantie contractuelle Panne Mécanique. Il s'agit d'Opteven Services, Société Anonyme au capital de 365 878 € dont le siège social est situé au 35-37 rue Louis Guérin - Villeurbanne, immatriculée sous le n°333 375 426 RCS Lyon.

**Mobilité/Assistance :** Prestations d'assistance mises en œuvre et réalisées par l'Assisteur suite à une panne mécanique survenue sur le Véhicule.

**Panne mécanique :** Défaillance d'une ou plusieurs pièces du Véhicule, à l'exception des Pièces d'usure :

- ayant un caractère imprévu, fortuit et
- ayant une cause interne au Véhicule, et
- survenant à la suite ou au cours de l'utilisation normale du Véhicule, dans le respect des Préconisations du constructeur.

**Perte Totale :** Par perte totale, on entend soit la disparition, soit la destruction complète du Véhicule :

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

**Pièce d'usure** : pièce du Véhicule qui, de par sa fonction, nécessite un remplacement périodique, lié à l'entretien du Véhicule conformément aux Préconisations du constructeur. L'usure est constatée lorsque le kilométrage et le temps d'usage de la pièce endommagée a dépassé le potentiel de fonctionnement défini par le constructeur.

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

**Réparateur** : Professionnel de l'automobile en charge des réparations du Véhicule.

**Utilisateur** : Personne ayant l'usage et la conduite du Véhicule, avec l'assentiment du Client, au moment de la découverte de la Panne mécanique.

**Véhicule** : Tout véhicule terrestre à moteur à 4 roues remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- acquis d'occasion par le Client, et
- particulier ou utilitaire, et
- destiné à un usage privé ou professionnel, et
- alimenté uniquement en essence ou gasoil, hybrides, ou gaz naturel de première monte, et
- de PTAC de moins de 5,9 tonnes, et
- immatriculé en France Métropolitaine (Corse incluse), et
- ayant satisfait aux contrôles effectués par l'Etablissement vendeur selon le Programme de garantie Das WeltAuto. Premium, et
- désigné dans le Certificat de garantie.

**Sont exclus :**

- Les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C), et
- Les taxis (Code APE 4932Z), les auto-écoles (Code APE 8553Z), les Ambulances & Véhicules Sanitaires Légers (VSL) (Code APE 8690A), les Messageries (Code APE 5229A)
- Les véhicules destinés au transport de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les véhicules utilisés par la Police et
- Les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse, et
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux Préconisations du constructeur postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente.
- Les véhicules réparés suite à une perte totale.

▪ **Les véhicules de la liste ci-dessous :**

AC tous les modèles, AMC tous les modèles, Aston Martin tous les modèles, BMW ( tous les modèles M), Cadillac tous les modèles, Chevrolet tous les modèles non fabriqués pour le marché européen, Chrysler tous les modèles non fabriqués pour le marché européen, De Tomaso tous les modèles, Dodge tous les modèles non fabriqués pour le marché européen, Ferrari tous les modèles, Ford (tous les modèles RS,ST et GT et tous les modèles non fabriqués pour le marché européen), General Motors tous les modèles non fabriqués pour le marché européen, Land Rover (tous les modèles au-dessus de 249 KW), Lotus tous les modèles, Marcos tous les modèles, Maserati tous les modèles, Mercedes les modèles AMG, MG/MGF tous les modèles, Mitsubishi tous les modèles EVO, Morgan tous les modèles, Nissan (Skyline, GT-R et Série Z), Opel (tous les modèles OPC, tous les modèles Irmscher-), Panther tous les modèles, Rolls Royce tous les modèles, Subaru (tous les modèles WRX, tous les modèles STI), Triumph tous les modèles.

- **Autres exclusions : les séries spéciales produites à moins de 200 exemplaires.**

## 1. OBJET DE LA GARANTIE Das WeltAuto.

La Garantie Das WeltAuto. Premium et Medium comprend :

- Une Garantie contractuelle Panne mécanique, et
- Une Assistance.

## 2. CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE Das WeltAuto.

La Garantie Das WeltAuto. Premium et Medium s'applique :

- pour tout Client,
- acquéreur d'un Véhicule,
- auprès d'un Etablissement vendeur ayant adhéré au Programme de Garantie Das WeltAuto.,
- en France Métropolitaine (Corse incluse),
- dans les pays suivants : Autriche, Allemagne, Belgique, Bulgarie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie, Royaume-Uni, Irlande, Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Malte, Pays-Bas, Portugal, Pologne, Roumanie, Suède, Slovaquie, Slovénie, principautés de Monaco et d'Andorre, Cité du Vatican et République de San Marin, Albanie, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Croatie, Islande, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Norvège, Russie (partie européenne jusqu'à l'Oural), Serbie, Suisse, Liechtenstein, Turquie et Ukraine, sous condition que le véhicule ne soit pas resté plus de 6 semaines consécutives à l'étranger.

Les conditions d'application de la Garantie Das WeltAuto. Premium et Medium énoncées ci-dessus sont cumulatives.

## 3. DATE D'EFFET DE LA GARANTIE Das WeltAuto. Premium et Medium, DUREE ET PROLONGATION

**3.1** Les garanties, objet du Contrat, prennent effet à chaque date de livraison d'un Véhicule bénéficiant de la garantie Das WeltAuto. Premium et Medium pour la durée mentionnée en première page. Si à la date de livraison, le Véhicule est toujours couvert par la garantie du constructeur, la garantie objet du contrat ne prendra effet que le lendemain du dernier jour de la garantie du constructeur ou le lendemain du dernier jour de l'Extension de garantie constructeur dans l'hypothèse où le Véhicule est couvert par une Extension de garantie constructeur. Les garanties, objet du Contrat, relatives à un véhicule âgé de plus de 24 mois, prennent effet au plus tard 12 mois après la date de livraison du Véhicule.

**3.2** Dès lors que le Véhicule est immobilisé par une panne couverte par la Garantie Das WeltAuto. Premium et Medium, la durée de cette immobilisation si elle est supérieure à sept (7) jours peut venir s'ajouter à la durée de garantie restant à courir.

## 4. CESSATION ANTICIPEE DE LA GARANTIE Das WeltAuto. Premium et Medium

La Garantie Das WeltAuto. Premium et Medium prend fin, avant son terme normal, de plein droit dans les cas suivants :

- En cas de destruction ou vol du Véhicule, ou
- En cas de non-respect des Préconisations du constructeur sur l'usage pour lequel le Véhicule est conçu, ou
- En cas de cession du Véhicule à un professionnel de l'automobile, ou
- En cas de vente du Véhicule dans le cadre d'une vente aux enchères.

## 5. CESSATION DES GARANTIES DE LA GARANTIE Das WeltAuto. Premium et Medium

Chaque garantie de la Garantie Das WeltAuto. Premium et Medium cesse de plein droit dans les cas suivants :

- A la date d'échéance respective mentionnée au cadre « Durée » du Certificat de garantie, ou
- Dans tous les cas de cessation de la Garantie Das WeltAuto. Premium et Medium.

## 6. DROIT D'ACCES AU FICHIER CONFORMEMENT A LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Le Client est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Etablissement vendeur, l'Assisteur, le Gestionnaire et leurs mandataires dans le cadre du Programme de Garantie Das **WeltAuto.**, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire pour bénéficier de la Garantie Das **WeltAuto. Premium et Medium**, ainsi qu'à la gestion de la Garantie Das **WeltAuto. Premium et Medium**. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Etablissement vendeur, l'Assisteur, le Gestionnaire et leurs mandataires pour les besoins de la gestion de la Garantie Das **WeltAuto. Premium et Medium** à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités de tutelle.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Etablissement vendeur l'Assisteur, le Gestionnaire dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée -, en contactant l'Etablissement vendeur, l'Assisteur ou le Gestionnaire.

## 7. PRESCRIPTION DES ACTIONS DECOULANT DE LA GARANTIE Das **WeltAuto. Premium et Medium**

Toute action dérivant de la Garantie Das **WeltAuto. Premium et Medium** est prescrite par cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance selon les dispositions de l'article 2224 du Code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par le Gestionnaire du droit du Client; demande en justice, même en référé; acte d'exécution forcée; désignation d'experts à la suite d'une Panne mécanique).

## 8. RECLAMATION

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de la Garantie Das **WeltAuto. Premium et Medium**, le Client doit contacter : Garantie Das **WeltAuto. Service Relation client** – BP 42032 – F-69603 Villeurbanne Cedex,  
Email : [relationclient@garantiedasweltauto.fr](mailto:relationclient@garantiedasweltauto.fr).

## 9. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

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

## 10. CESSIBILITE DE LA GARANTIE Das **WeltAuto. Premium et Medium**

En cas de vente du Véhicule, hors les cas où la Garantie Das **WeltAuto. Premium et Medium** prend fin de plein droit, le Client s'engage à communiquer au Gestionnaire les coordonnées de l'acquéreur dans les 10 jours de la vente et à lui faire connaître les conditions de la présente Garantie Das **WeltAuto. Premium et Medium**. Pour cela, le Client pourra utiliser le document prévu à cet effet au présent Certificat de garantie.

## 11. FORCE MAJEURE

L'Assisteur, le Gestionnaire ou l'Etablissement vendeur ne pourront être tenus responsables de l'inexécution de l'une de leurs obligations du fait de la survenance d'un cas de force majeure. Pour pouvoir bénéficier des dispositions du présent article, l'Assisteur, le Gestionnaire ou l'Etablissement Vendeur souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier dès qu'elle aura connaissance de la survenance d'un tel événement.

Sont considérés comme cas de force majeure, ceux retenus habituellement par la jurisprudence des tribunaux français. Pendant sa durée, l'événement de force majeure suspend pour la partie s'en prévalant, l'exécution de ses obligations.

## 12. GARANTIE CONTRACTUELLE PANNE MECANIQUE Das WeltAuto.

### Objet :

La Garantie contractuelle Panne Mécanique Das WeltAuto. Premium et Medium est une garantie contractuelle qui a pour objet de couvrir les frais (pièces détachées et main d'œuvre suivant les barèmes du constructeur) relatifs aux réparations nécessaires à la remise en état d'une ou plusieurs pièces du Véhicule subissant une panne mécanique.

Cette Garantie contractuelle Panne Mécanique complète les droits du Client définis au titre du contrat de vente du Véhicule conclu entre le Client et l'Etablissement Vendeur.

Cette Garantie contractuelle Panne Mécanique est distincte de la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil ainsi que de la garantie de conformité définie aux articles L211-4 et suivants du Code de la consommation.

**A ce titre, elle ne couvre pas les défaillances causées par des défauts de conception ou de construction du véhicule ou relevant de la responsabilité du Constructeur.**

Dans ce cadre la loi prévoit :

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

*Article L211-4* : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

*Article L211-5* : Pour être conforme au contrat, le bien doit : « Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage » ou « présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

*Article L211-12* : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

#### Garantie des vices cachés (extraits du Code civil)

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

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

## 13. FRAIS ET COÛTS PRIS EN CHARGE PAR LE GESTIONNAIRE

### 13.1 Opérations de démontage

Si la Panne a pour origine une pièce couverte par la Garantie contractuelle Panne mécanique, le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine, l'étendue de la Panne mécanique est pris en charge par le Gestionnaire.

### 13.2 Réparations

Si la Panne a pour origine une pièce couverte par la Garantie contractuelle Panne mécanique, le montant des frais de réparation pris en charge au titre de la Garantie contractuelle Panne mécanique est défini par le Gestionnaire sur devis du Réparateur et, le cas échéant, à dire d'expert mandaté par le Gestionnaire.

Le montant total des frais de réparation ne pourra pas dépasser la valeur de remplacement du Véhicule à dire d'expert (VRADE) au jour de déclaration de la Panne mécanique.

Si le Véhicule est déclaré économiquement irréparable ou en Perte Totale et que le Client ne souhaite pas céder le Véhicule à l'état d'épave au Gestionnaire, le montant maximal de l'indemnisation due sera égal à la VRADÉ déduction faite de la valeur résiduelle (ou valeur de l'épave) estimée par l'expert.

### 12.3 Propriété des pièces défectueuses

Les pièces défectueuses ayant fait l'objet d'un remplacement au titre de la Garantie contractuelle Panne mécanique deviendront de plein droit la propriété du Gestionnaire ou de l'Etablissement Vendeur ou du Réparateur.

### 12.4 Evénements exclus

La garantie contractuelle panne mécanique ne s'applique pas en cas de panne résultant :

- D'un accident de circulation, du vol, de l'incendie, d'un court-circuit, d'une explosion, d'un choc, de l'enlèvement ou de la confiscation du Véhicule ;
- De détériorations provoquées par un animal ;
- D'une fausse déclaration du Client ;
- De l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule ;
- D'une cause externe, d'un événement climatique naturel, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires ;
- Du non-respect des préconisations du constructeur ou de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat ;
- De la négligence du client pendant la durée du présent contrat ;
- D'un événement connu du client avant la date d'achat du Véhicule ;
- De l'utilisation sportive ou en compétitions officielles du Véhicule ;
- De la transformation du Véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au Véhicule ;
- De la surcharge, ainsi que de toute utilisation dans des conditions non conformes à celles définies par les préconisations du constructeur ;
- Des avaries provoquées intentionnellement par le client ;
- D'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du Véhicule définies par les préconisations du constructeur ;
- De kits au gaz naturel ne figurant pas dans les préconisations du constructeur ;
- De la mauvaise exécution ou de l'inexécution, selon les règles de l'art, d'une réparation ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le Véhicule ;
- Du défaut de préparation du Véhicule par l'établissement vendeur ;
- D'opérations d'entretien, de mise au point ou de réglage du Véhicule ;
- De l'usure normale du Véhicule ;
- D'une cause antérieure à la date d'effet de la garantie contractuelle panne mécanique ou postérieure à la fin de cette dernière ;
- De la rupture d'une pièce non couverte par la garantie contractuelle panne mécanique ;
- D'une pièce ou d'un organe qui est la conséquence d'un rappel constructeur non effectué ;
- Pour toute panne intervenant en cas de guerre, actes de terrorisme, émeutes, cataclysmes naturels, effet de la radioactivité, désintégration du noyau atomique et tous les cas de force majeure rendant impossibles l'exécution du contrat.

### 12.5 Frais et préjudices exclus

Ne sont pas pris en charge :

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



## 12.6 Modalités de mise en œuvre

### 12.6.1 Obligations du Client

Sous peine de ne pouvoir bénéficier de la garantie contractuelle panne mécanique, le client doit :

- Utiliser le Véhicule dans le respect des préconisations du constructeur,
- Faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, les entretiens et révisions dans le strict respect des préconisations du constructeur, il s'engage à produire au gestionnaire le carnet d'entretien du Véhicule complété par le professionnel accompagné des factures acquittées, ces documents devant indiquer le kilométrage démontrant que le plan d'entretien préconisé par le constructeur a été respecté ainsi que le détail de la main d'œuvre nécessitée et des opérations effectuées dans le cadre de l'entretien réalisé conformément aux préconisations du constructeur.
- Procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation et, ensuite, effectué les opérations d'entretien et de changement des pièces et organes préconisées par le contrôle.

Confier le Véhicule à un professionnel de l'automobile dans les sept (7) jours ouvrés maximum suite à la survenance ou la connaissance par le Client de la panne mécanique.

### 12.6.2 Mise en œuvre de la garantie contractuelle panne mécanique

**Aucune réparation effectuée sans l'accord exprès préalable du Gestionnaire ne sera prise en charge.**

En cas de Panne mécanique en France, vous devez :

- vous adressez, en vue de la réparation, à un Réparateur professionnel, de préférence l'Etablissement Vendeur ou à un distributeur de la marque du Véhicule. Après examen du Véhicule et diagnostic de la Panne mécanique, le Réparateur prendra contact avec le Gestionnaire :

Par téléphone au 04 26 73 72 75

Sur le site internet : [www.garantiedasweltauto.fr](http://www.garantiedasweltauto.fr)

En cas de Panne Mécanique à l'étranger, vous devez :

- contacter le Gestionnaire au + 33 (0)4 26 73 72 75 qui attribuera un numéro d'événement devant figurer sur les factures de réparation sans quoi aucune facture ne sera remboursée. Confier ensuite le Véhicule de préférence à l'Etablissement Vendeur si la panne intervient dans un rayon de 50 kilomètres par rapport à son adresse ou à l'atelier agréé de la marque du Véhicule le plus proche. Les réparations exécutées et facturées pour une panne mécanique, dont le Client justifiera avoir fait l'avance, seront ensuite remboursées par le Gestionnaire dans le respect du Contrat de garantie et sur présentation de la facture acquittée en original, au barème constructeur pièces et main d'œuvre applicable en France.

La description de la panne mécanique doit permettre au Gestionnaire de se prononcer en connaissance de cause sur l'application de la Garantie contractuelle Panne Mécanique.

Le Réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic de panne mécanique initiale, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. Le Gestionnaire n'est pas le donneur d'ordre du Réparateur.

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

### 12.6.3 Prise en charge :

Le Véhicule sera :

- soit pris en charge par un Réparateur conformément aux dispositions de la prestation Mobilité/Assistance;
- soit confié par le Client à un Réparateur, de préférence l'Etablissement Vendeur.

A réception du Véhicule, le Réparateur établira un ordre de réparation qu'il appartiendra au Client de signer afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement de l'origine de la Panne mécanique et d'un devis de réparation.

Le Réparateur fera parvenir les éléments relatifs à la Panne mécanique et le devis au Gestionnaire, qui les transmettra au Client. Le Gestionnaire mandatera éventuellement un expert dans les conditions définies ci-après.

Les réparations débiteront dès accord du Gestionnaire et du Client sur le devis.

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

#### **12.6.4 Intervention d'un expert**

Pour chaque Panne mécanique, le Gestionnaire pourra faire intervenir un expert pour déterminer l'origine, l'étendue de la Panne mécanique et le coût des réparations s'il l'estime nécessaire.

En cas de désaccord relatif à une Panne mécanique, le Client peut faire intervenir à ses frais un expert qu'il aura missionné. Les frais de cette expertise seront intégralement remboursés au Client, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par la Garantie contractuelle Panne mécanique.

En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour le Client et le Gestionnaire au sujet des mesures à prendre pour la mise en œuvre de la Garantie contractuelle Panne mécanique, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord par les parties afin d'arbitrer la situation.

## **14. LA PRESTATION MOBILITE/ASSISTANCE**

### **14.1 Objet**

La **prestation Mobilité/Assistance** a pour objet la fourniture de prestations de dépannage/remorquage et de mobilité pour les Bénéficiaires de la **prestation Mobilité/Assistance**. Ces prestations sont décrites ci-après. Elle ne constitue pas une garantie d'assurance pour les Bénéficiaires.

### **14.2 Fait générateur**

La **prestation Mobilité/Assistance** est mise en œuvre pour les Bénéficiaires dans le cas où le Véhicule se trouve immobilisé à la suite d'une Panne mécanique.

### **14.3 Règles à observer en cas de mise en œuvre de la prestation Mobilité/Assistance**

Pour permettre à l'Assisteur d'intervenir, il est nécessaire pour le Bénéficiaire:

- d'appeler sans attendre l'Assisteur par téléphone au + 33 (0)4 72 43 66 69,
- d'obtenir l'accord préalable de l'Assisteur avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- de se conformer aux solutions préconisées par l'Assisteur,
- de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé,
- de fournir tous les éléments relatifs à la Garantie Das WeltAuto Medium octroyée.

**Toute dépense engagée sans l'accord préalable de l'Assisteur ne donne lieu à aucun remboursement, indemnité, ou prise en charge a posteriori.**

### **14.4 Détails de la Prestation Mobilité/Assistance**

La prestation Mobilité/Assistance comporte les prestations suivantes :

#### **14.4.1 Dépannage – Remorquage**

L'Assisteur organisera et prendra en charge, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la panne jusqu'à l'Etablissement Vendeur **dans la limite de 50 km**, ou chez le Réparateur le plus proche. L'Assisteur prendra en charge les frais de dépannage - remorquage **dans la limite de 180 euros TTC**.

**Les frais de grutage sont exclus.**

Si la Panne mécanique subie par le Véhicule survient sur autoroute ou sur une voie rapide où les conditions de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Equipement (circulaire N°97-09 du 14/01/97), le Bénéficiaire devra contacter le service gestionnaire de la voirie à partir des bornes orange prévues à cet effet ou composer le 112 depuis un poste public. Il effectuera alors l'avance des frais correspondant à ce remorquage.

L'Assistance est fournie aux Véhicules tout terrain si l'accès au Véhicule est possible et permis par la loi.

#### **14.4.2 Prestations au choix des Bénéficiaires de l'Assistance**

Si le Véhicule est immobilisé pour une durée supérieure à 3 heures, les Bénéficiaires de l'Assistance pourront choisir entre l'une des prestations suivantes :

##### **a) Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement**

Le Véhicule de remplacement est mis à disposition pendant la durée d'immobilisation du Véhicule et **pour une durée maximum de cinq (5) jours calendaires (week-ends et jours fériés compris)**. Les Bénéficiaires de l'Assistance s'engagent à respecter les conditions générales du loueur.

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du Véhicule de remplacement uniquement en France, Andorre et Principauté de Monaco, de catégorie **équivalente au maximum de catégorie E** en kilométrage illimité, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Les frais pris en charge par l'Assisteur incluent : «Assurances conducteur et personnes transportées» (désignées sous le terme P.A.I.), «Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au Véhicule loué» (désigné sous le terme C.D.W.) et «Rachat partiel de franchise en cas de vol du Véhicule loué» (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, **la partie de ces franchises non rachetable en cas d'accident ou de vol du Véhicule de remplacement, reste à la charge des bénéficiaires de l'assistance.**

**Les frais d'essence et de péage sont à la charge des bénéficiaires de l'assistance ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.**

Le retour du Véhicule de remplacement se fera en local c'est-à-dire à l'agence de location où le Véhicule a été loué. En cas de retour extérieur dans une autre agence, les frais consécutifs seront à la charge **des bénéficiaires de l'assistance.**

**b) Poursuite du voyage / Retour au domicile**

L'Assisteur prend en charge le coût du transport des Bénéficiaires de l'Assistance pour, au choix des Bénéficiaires de l'Assistance, un retour au domicile ou une poursuite du voyage jusqu'à la destination prévue **dans la limite d'un montant total de 600 euros TTC.**

**c) Hébergement**

L'Assisteur prend en charge les frais d'hébergement des Bénéficiaires **dans la limite d'une nuitée et pour un montant maximum de 120 euros TTC par bénéficiaire.**

### **13.4.3 Récupération du Véhicule**

L'Assisteur prend en charge un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique, qui pourra être délivré à un seul Bénéficiaire pour récupérer le Véhicule réparé, **à concurrence maximum de 600€TTC.**

## **13.5 EXCLUSIONS RELATIVES A LA PRESTATION MOBILITE/ASSISTANCE**

Les événements et frais limitativement énumérés ci-après ne sont pas couverts par la prestation Mobilité/Assistance :

- Les accidents, incendies, vols ou tentatives de vol du Véhicule, des objets présents dans le Véhicule ou des accessoires du Véhicule tels que l'autoradio ou le système de navigation par satellite,
- Les crevaisons, les pannes de carburant, les pertes de clés, les actes de vandalisme
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées et leurs essais, soumis à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire de l'assistance participe en tant que concurrent,
- Les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- Les pannes dues à un défaut d'entretien selon les préconisations du constructeur, à la défaillance d'une fourniture d'un produit d'entretien ou d'un accessoire non d'origine, aux pannes de remorques, les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule ou le non changement de la batterie défectueuse après une première intervention de l'Assisteur,
- Les frais de restauration.
- En cas de guerre, actes de terrorisme, émeutes, cataclysmes naturels, effet de la radioactivité, désintégration du noyau atomique et tous les cas de force majeure rendant impossibles l'exécution du contrat.

## **13.6 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION MOBILITE**

Assistance 24 h / 24 – 7 j / 7

**Pour la France : 04 72 43 66 69**

**Depuis l'étranger : + 33 (4) 72 43 66 69**

Numéro à tarification locale depuis un poste fixe

N'oubliez pas de nous indiquer :

- votre numéro de garantie indiqué sur votre Certificat de garantie,
- le numéro d'immatriculation, le modèle et la couleur de votre Véhicule,
- le numéro de téléphone d'où vous nous appelez,
- votre situation géographique précise,
- la nature des difficultés motivant l'appel.

Toute demande doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement auprès des services de l'Assisteur, par tous les moyens et compte tenu des conditions énoncées dans le présent Certificat de garantie.