

CONDITIONS GENERALES « Entretien Essentiel »

NIE1022A 02.03-2026 ET

Le présent contrat d'entretien « Entretien Essentiel » n° 201206E (ci-après le « Contrat ») vous est proposé par CGL, Compagnie Générale de Location d'Équipements - SA au capital de 58 606 156 euros - 69 avenue de Flandre 59700 Marcq-en-Barœul - SIREN 303 236 186 RCS Lille Métropole, par l'intermédiaire du « Vendeur » (tel que défini ci-dessous) autorisé par CGL à commercialiser le Contrat au titre d'une convention de partenariat dans le cadre de la souscription à un contrat de financement de Votre Véhicule.

Les prestations d'entretien sont gérées par OPTEVEN Services, société par actions simplifiée au capital social de 365 878 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne. N° IDU FR377846_01PCBI.

Le Contrat d'entretien a pour objet de définir les opérations d'entretien périodique et/ou de révisions préconisées par le Constructeur du Véhicule couvert prises en charge par le Contrat dans les limites et conditions définies aux présentes Conditions Générales (ci-après les « CG »).

Le Contrat d'entretien et le contrat de financement du Véhicule sont indépendants malgré leur connexité et il ne saurait y avoir interdépendance et/ou indivisibilité entre les deux.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule ont, dans le présent Contrat, la définition suivante :

Client / Vous : la personne physique ou morale dont le nom est porté sur le Bulletin de Souscription au Contrat, qui en est signataire et qui s'engage à en payer les cotisations ; il peut demander une modification du Contrat, sa résiliation ou sa suspension. Il est le propriétaire et/ou l'utilisateur du Véhicule. Par utilisateur, on entend la personne ayant l'usage et la conduite du Véhicule, avec l'assentiment du propriétaire, au moment de la réalisation de l'opération d'entretien. Pour pouvoir bénéficier du Contrat, Vous devez résider à titre principal et habituel en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco et avoir une domiciliation bancaire en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco.

Bulletin de Souscription : la proposition de Contrat complétée et signée par Vous et décrivant notamment le Véhicule, et le kilométrage annuel prévu. La proposition de Contrat doit être acceptée expressément par OPTEVEN Services pour que le Contrat soit valablement formé.

Contrat : le présent Contrat composé de prestations de services d'Entretien du Véhicule, qui Vous est présenté et proposé par le Vendeur.

Entretien : opérations d'entretien du Véhicule décrites au Contrat, prévues par avance suivant les règles fixées par le Constructeur du Véhicule et basées sur les prix des forfaits d'entretien périodique du Constructeur du Véhicule, selon les modalités décrites ci-après. Les opérations d'entretien sont réalisées par et sous la seule responsabilité du professionnel de l'entretien automobile auquel Vous avez confié Votre Véhicule.

Vendeur : concessionnaire ou agent de la marque du Véhicule auprès duquel le Client s'est vu proposer de contracter le contrat de financement du Véhicule, et qui propose parallèlement la souscription au présent Contrat OPTEVEN Services.

Véhicule : véhicule désigné sur le bulletin de souscription au Contrat et répondant aux conditions d'éligibilité définies à l'article 3 des présentes.

Perte totale : désigne la disparition ou la destruction complète du Véhicule :

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

Préconisations du Constructeur : désignent les instructions en vigueur édictées par le Constructeur automobile de Votre Véhicule, pour un véhicule circulant en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco. Ces instructions figurent dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation de Votre Véhicule qui Vous ont été remis par le vendeur du Véhicule lors de son achat.

Prestataire d'entretien / OPTEVEN Services : désigne la société ayant pour mission de gérer les prestations d'entretien sur le Véhicule.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA PRESTATION D'ENTRETIEN

Le présent Contrat " Entretien Essentiel " prend en charge :

- Les opérations d'entretien périodiques du Véhicule, aux kilométrages préconisés par le Constructeur dans le cadre d'un usage normal, telles que définies ou mentionnées dans la notice d'utilisation remise lors de l'achat du Véhicule. Les opérations d'entretien sont prévues par avance suivant les règles fixées par le Constructeur du Véhicule et basées sur les prix des forfaits d'entretien périodique de chaque constructeur. Une tolérance de 3000 km ou 3 mois pour les opérations d'entretien périodique et/ou révisions par rapport aux Préconisations du Constructeur est permise pendant la validité du présent Contrat. Au-delà de cette tolérance aucune prise en charge d'Entretien ne sera acceptée.

CONDITIONS GENERALES « Entretien Essentiel »

NIE1022A 02.03-2026 ET

- Les appoints de liquides (refroidissement, freins, lave-glace) sont pris en compte à raison d'une fois entre 2 Entretien.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE DU VEHICULE

Peut bénéficier du présent Contrat, le Véhicule répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- Véhicule terrestre à moteur thermique hybride ou électrique étant précisé qu'est considéré comme « véhicule électrique », un véhicule dont le(s) moteur(s) est(sont) exclusivement alimenté(s) grâce à une batterie rechargée à l'aide d'une prise domestique ou d'une borne de recharge publique ou grâce à une pile combustible à quatre (4) roues et d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3.5 tonnes,
- véhicule immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco,
- véhicule dont le kilométrage est inférieur à 150 000 km à la date de souscription au Contrat,
- véhicule avec une date de première mise en circulation à la date de souscription du Contrat antérieure de 8 ans,
- véhicule dont le prix d'achat est inférieur ou égal à 200 000 euros TTC,

Étant précisé que :

- les véhicules à carburant GPL montée de série sont couverts ;
- les véhicules « dérivés VP » c'est-à-dire les véhicules particuliers (VP) transformés en véhicules utilitaires avec modification du type de véhicule sur la carte grise (VUL), sont éligibles.

Dans le cas où Votre Véhicule ne remplit pas les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus, le Contrat sera nul et non avenue de plein droit. Vous ne bénéficierez pas des prestations d'entretien prévues au Contrat.

Sauf mention contraire, les conditions d'éligibilité énoncées ci-dessus sont appréciées pendant toute la durée du Contrat, en fonction de Vos déclarations.

En cas de doute, OPT EVEN Services pourra Vous demander de justifier de l'éligibilité du Véhicule par tout moyen, en fournissant par exemple une attestation d'assurance responsabilité civile automobile en cours de validité mentionnant l'usage du Véhicule ou les conditions particulières de votre contrat d'assurances.

ARTICLE 4 - VEHICULES NON ELIGIBLES

Sont formellement exclus du présent Contrat :

- les véhicules ne respectant pas les conditions d'éligibilité définies à l'article 3 des présentes,
- les véhicules immatriculés à moins de 100 exemplaires par an,
- les véhicules des marques suivantes : Aston Martin, Cadillac, Corvette, Chevrolet, Ferrari, Hummer, Lada, Morgan, Rolls Royce.
- les véhicules sans permis et ceux modifiés ou utilisés à des fins sportives et de compétition,
- les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur (hors installation d'un dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol ou bioéthanol ou éthanol E85) homologuée par l'Etat) postérieurement à la Date de 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 ou par des pièces de rechange issues de l'économie circulaire conformément au décret en vigueur,
- les véhicules affectés ou ayant précédemment été affectés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C),
- les véhicules à usage professionnel de taxis (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), d'auto-école (Code APE 8553Z),
- les quads,
- les corbillards (Code APE 9603Z),
- les véhicules destinés au transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A),
- les véhicules destinés au transport onéreux de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les transports de messagerie express (Code APE 5229A),
- les véhicules utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée ou les pompiers,

- les véhicules réparés suite à une procédure « Véhicule Economiquement Irréparable » (VEI).

ARTICLE 5 - ETENDUE TERRITORIALE DES PRESTATIONS D'ENTRETIEN

Le présent Contrat s'applique :

- en France métropolitaine (Corse incluse),
- en Principauté de Monaco
- dans les pays de Union Européenne.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser le Véhicule raisonnablement et à faire réaliser les opérations d'entretien chez un professionnel de l'automobile et de préférence dans le réseau de la marque du Véhicule, selon les normes et Préconisations du Constructeur.

ARTICLE 7 - COTISATIONS

Les cotisations dues au titre de la souscription au Contrat sont prélevées par CGL avec les échéances du contrat de financement du Véhicule, et reversées à OPT EVEN Services.

Elles sont fixes pour toute la durée du contrat de financement. Elles sont toutefois susceptibles d'être modifiées en cas de variation du taux de taxe applicable au Contrat.

La cotisation peut également évoluer si le Client change de forfait kilométrique annuel en cours de Contrat.

ARTICLE 8 - DUREE ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT D'ENTRETIEN**8.1. Prise d'effet de Votre Contrat**

Le Contrat prend effet, à compter de la date de mise à disposition du Véhicule au titulaire du contrat de financement, à l'issue d'une période de carence de 6 mois calendaires ou dès lors que le Véhicule aura parcouru 10 000 kilomètres (au premier des deux termes atteints) aux conditions cumulatives suivantes :

- que le Bulletin de souscription au présent Contrat et le procès-verbal de livraison aient été également signés par le titulaire du contrat de financement.
- Acceptation expresse du Contrat par OPT EVEN Services, matérialisée par une confirmation écrite d'OPT EVEN Services dans un courrier de bienvenue.

Le délai de carence correspond au délai durant lequel aucune prestation d'Entretien ne donnera lieu à un remboursement de la part d'OPT EVEN Services au titre du Contrat.

8.2 Durée du Contrat

Le Contrat prend fin au terme du contrat de financement dans la limite de quatre-vingt-quatre (84) mois.

8.3. Cessation du Contrat**8.3.1 Cessation de plein droit de Votre contrat**

Votre Contrat prend fin de plein droit dans les cas suivants :

- A la suite du non-paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, à l'initiative d'OPT EVEN Services, par l'intermédiaire de CGL,
- En cas de Perte totale du Véhicule, ou d'application de la procédure relative aux véhicules économiquement irréparables (V.E.I.), quelle qu'en soit la cause,
- En cas d'achat ou de reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile, même lorsqu'il s'agit de contrats de vente successifs au cours desquels le Véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile et que le propriétaire final remplit les conditions d'éligibilité mentionnées à l'article 3 des Conditions Générales,
- En cas de vente aux enchères du Véhicule,
- Lorsque Vous ou le Véhicule ne remplissez plus les conditions d'éligibilité mentionnées à l'article 3 des Conditions Générales, à la suite notamment d'un changement d'utilisation ou d'une cession du Véhicule.

8.3.2 Cessation anticipée de Votre Contrat

En cas de Perte totale, Vous êtes tenus d'en informer CGL qui mettra fin à votre contrat de financement et à votre Contrat Entretien Essentiel associé.

Les cotisations payées entre les mains d'OPT EVEN Services, jusqu'au jour de la déclaration de Perte totale, demeurent acquises.

8.3.3. Modalités de résiliation

CONDITIONS GENERALES « Entretien Essentiel »

NIE1022A 02.03-2026 ET

Dans le cas prévu ci-dessus à l'article 8.3.2 « CESSATION ANTICIPEE DE VOTRE CONTRAT » des Conditions Générales, Vous pourrez mettre fin au Contrat en adressant Votre demande de résiliation à OPTEVEN Services ou à CGL par lettre ou tout autre support durable à l'adresse suivante :

OPTEVEN Services, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne, ou par courriel à l'adresse relationclient@opteven.com.

8.4. Cession de Votre Contrat

Le présent contrat n'est pas cessible.

ARTICLE 9 - FORFAIT KILOMETRIQUE ANNUEL**9.1 Forfait kilométrique annuel initial**

Le Bulletin de souscription fait apparaître un forfait kilométrique initial adapté aux besoins du Client.

Plusieurs choix de forfaits kilométriques annuels Vous sont proposés au moment de la souscription au Contrat.

Le Client choisit le forfait kilométrique annuel initial qui lui semble adapté à ses besoins parmi les options suivantes, en kilomètres (km) :

- Le forfait kilométrage annuel 0 à 15 000 km,
- Le forfait kilométrage annuel 15 001 à 25 000 km,
- Le forfait kilométrage annuel 25 001 à 40 000 km,
- Le forfait kilométrage annuel 40 001 à 50 000 km.

Si par exemple le Client choisit le forfait kilométrique annuel inférieur ou égal à 15 000 km, dans ce cas il s'engage à parcourir annuellement 15 000 km ou moins. Si le Client réalise un kilométrage annuel supérieur à 50 000 km, il ne peut pas bénéficier des prestations d'entretien.

Le kilométrage atteint par le Véhicule sera vérifié et transmis par le réparateur à OPTEVEN Services lors de la demande de prise en charge.

La mise en œuvre de l'option kilométrique est fondée sur la confiance préalable et ne nécessite pas l'installation d'un appareil de contrôle dans le Véhicule. Le forfait choisi est inscrit au Bulletin de souscription.

CGL est à la disposition du Client pour tout renseignement relatif aux forfaits kilométriques annuels possibles, adaptés à l'usage prévu du Véhicule.

9.2 Moyenne kilométrique

La moyenne kilométrique parcourue par le Véhicule sera vérifiée par OPTEVEN Services, lors de la réception du devis ou lors des informations transmises par le professionnel de l'automobile.

La consommation kilométrique annuelle moyenne est calculée en fonction du kilométrage réel atteint par le Véhicule et constaté par le professionnel de l'automobile, entre la date de la précédente intervention sur le Véhicule (ou la date de la souscription, lorsqu'il s'agit de la première demande de prise en charge) et la date de demande de prise en charge, rapportée sur 12 mois.

Exemple de modalités d'application du forfait kilométrique annuel initial 15 001 à 25 000 km :

L'adhésion au contrat est survenue le 1er janvier 2024, la demande de prise en charge est effectuée le 1er avril 2025.

Pour bénéficier des prestations, le Véhicule ne doit pas dépasser une moyenne kilométrique de 25 000 km par an soit une moyenne kilométrique de 2 083 km maximum par mois.

Cas 1 :

Le Véhicule a roulé 18 000 km entre les 2 dates (kilométrage constaté par le garage réparateur), sa consommation kilométrique annuelle moyenne est donc de 18 000 km / 15 mois = 1 200 km/mois, soit 14 400 km/an.

Dans cette hypothèse, la demande de prise en charge sera prise en compte.

Cas 2 :

Le Véhicule a roulé 45 000 km entre les 2 dates (kilométrage constaté par le garage réparateur), sa consommation kilométrique annuelle moyenne est donc de 45 000 km / 15 mois = 3 000 km/mois, soit 36 000 km/an.

Dans cette hypothèse, la demande d'accord ne sera pas prise en compte sauf régularisation par changement de forfait kilométrique annuel.

9.3 Changement de forfait kilométrique annuel

En cas de dépassement de cette moyenne kilométrique mensuelle constatée au moment de la demande de prise en charge, OPTEVEN SERVICES opposera un refus de prise en charge, les prestations d'entretien étant suspendues de plein droit.

CGL agissant pour le compte d'OPTEVEN SERVICES pourra proposer une régularisation par un changement de forfait kilométrique annuel lorsque cela est possible.

Le changement de forfait va entraîner de nouvelles conditions tarifaires qui vont se traduire par :

- une augmentation de la cotisation mensuelle,
- ainsi qu'un rattrapage de cotisation calculé comme suit :
montant du rattrapage de cotisation = (nouvelle cotisation mensuelle - cotisation mensuelle initiale) x le nombre d'échéances déjà réglées.

Ce changement prend effet après réception de l'accord exprès du Client concernant cette régularisation, matérialisé par la signature d'un avenant. OPTEVEN Services prendra alors en compte la demande d'accord.

En cas de refus de modification du forfait kilométrique annuel initial par le Client ou en cas d'impossibilité de modifier ce forfait kilométrique suite à l'atteinte par le Véhicule d'une moyenne kilométrique annuelle supérieure à 50 000 km, aucune prestation ne sera prise en charge. CGL agissant pour le compte d'OPTEVEN Services pourra procéder à la résiliation du contrat. Cette résiliation prendra effet dix (10) jours après envoi de la notification de la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle entraînera la fin du prélèvement des cotisations dues au titre du Contrat.

En cours d'application du Contrat, le Client doit informer OPTEVEN Services, de tout dépassement du forfait kilométrique annuel initial, par courrier à l'adresse suivante : OPTEVEN Services – Service Relation Client – 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne ou par e-mail à l'adresse suivante : relationclient@opteven.com. Le Client peut demander de modifier son forfait kilométrique annuel pour une option supérieure (lorsque cela est possible). En cas d'accord d'OPTEVEN Services, il sera alors proposé au Client de signer un avenant avec de nouvelles conditions tarifaires.

La modification du forfait kilométrique annuel initial n'est pas possible dans les cas suivants :

- Lorsque le Client demande une modification à la baisse,
- Lorsque le Client dispose déjà du forfait kilométrique annuel 40 001 à 50 000 km.

ARTICLE 10 - DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

Les prestations d'Entretien ont pour objet la prise en charge du coût des entretiens (main d'œuvre et pièces de rechange) aux périodicités et fréquences préconisées par le Constructeur automobile du Véhicule dans le cadre de l'usage normal d'un véhicule équivalent circulant en France métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco.

Quelles sont les prestations d'Entretien prises en charge ?

Seront limitativement pris en charge, au titre du Contrat, les opérations, pièces ou ingrédients suivants :

Pour les véhicules thermiques et hybrides :

- Huile moteur
- Filtre à huile
- Bouchon de vidange ou joint de vidange
- Filtre à gazole ou filtre à essence ou purge
- Filtre à pollen ou filtre habitacle
- Filtre à air
- Mise à niveau liquide lave-glace
- Mise à niveau liquide AD BLUE
- Mise à niveau liquide de refroidissement
- Contrôle des organes de sécurité
- Diagnostic électronique dont la remise à zéro des voyants
- Liquide de freins
- Bougies d'allumage

Pour les véhicules électriques :

- Filtre habitacle (filtre à pollen)
- Liquide de frein
- Mise à niveau liquide lave-glace
- Mise à niveau liquide de refroidissement

CONDITIONS GENERALES « Entretien Essentiel »

NIE1022A 02.03-2026 ET

- Contrôle des organes de sécurité
- Diagnostic électronique dont la remise à zéro des voyants

Points de contrôles spécifiques pour les véhicules électriques et hybrides :

- Prise de charge
- Câble de recharge
- Orifices d'aération du coffre
- Batterie de traction
- Coffre de batterie de traction
- Câblage et connecteur haute tension
- Tresse de masse, y compris leur fixation
- Continuité de masse
- Protection de la prise de charge
- Equipements électriques et électroniques, sur circuit haute tension
- Dispositif anti-démarrage

Les opérations, pièces et ingrédients visés ci-dessus sont limitativement listés : aucune autre pièce ou ingrédient ne pourra être pris en charge dans le cadre du Contrat.

Les prestations d'Entretien sont prévues par avance suivant les règles fixées par les constructeurs automobiles et basées sur les prix des forfaits périodiques de chaque Constructeur automobile.

Toute prestation d'Entretien qui n'aura pas été réalisée par un professionnel de la réparation automobile ne pourra pas être prise en charge au titre de Votre Contrat.

Le professionnel de l'automobile effectuera les demandes de prise en charge d'entretien via la plateforme de déclaration en ligne : <https://garantie.opteven.com/>

Aucune intervention effectuée sans l'accord exprès préalable d'OPTEVEN Services ne sera prise en charge.

ARTICLE 11 - EXCLUSIONS GENERALES ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

11.1 Exclusions générales

Le présent contrat ne prend pas en charge :

Les opérations d'entretien non effectuées chez un professionnel de l'automobile situé en France métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco,

Les carburants, lavages, nettoyages, crevaisons, additifs et appoints de liquides autres que liquide lave-glace, liquide de refroidissement ou de liquide de frein,

L'entretien du filtre à particules et tout ajout du liquide de régénération du filtre à particules,

Les réparations, rééquilibrage ou fourniture de pneumatiques,

Les opérations d'entretien réalisées en dehors ou en supplément des Préconisations du Constructeur,

Les opérations non indiquées expressément aux Conditions Générales,

Les opérations réalisées avant la prise d'effet du Contrat, pendant le délai de carence indiqué aux présentes Conditions Générales ou après la date de fin du Contrat,

Les opérations de contrôle technique,

Les opérations, défauts, remplacement de pièces ou réparations mentionnés dans le procès-verbal établi à la suite d'un contrôle technique,

Les conséquences de l'excès de froid ou de chaleur, de l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule,

Les conséquences d'un événement climatique naturel, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires,

Les frais résultants de l'utilisation anormale du Véhicule et/ou dans des conditions non conformes à celles préconisées par le Constructeur (compétitions, surcharges, régimes moteurs excessifs...) et/ou de la transformation du Véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au Véhicule,

Les conséquences d'une malfaçon, d'une omission, d'un défaut d'information ou de conseil, émanant du réparateur lors d'une opération d'entretien prise en charge,

Les conséquences de l'installation d'une pièce de rechange non conforme aux spécifications et normes du Constructeur ou de qualité moindre par rapport à la pièce d'origine,

Les aggravations découlant du non-respect des indications transmises par les témoins d'alerte du véhicule ou recommandations du carnet constructeur, Le remplacement ou la réparation de garniture ou d'équipements intérieurs, La peinture, les enjoliveurs, les jantes, tous les éléments de la carrosserie, Les vitrages et joints d'étanchéité.

11.2 Circonstances exceptionnelles

OPTEVEN Services s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au présent Contrat.

Cependant, OPTEVEN Services ne peut être tenue pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations pour cause de force majeure ou d'événements listés ci-dessous :

- Toute recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,

- Les conflits sociaux tels que les grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPTEVEN Services), émeutes, mouvements populaires, lock-out,

- Les catastrophes naturelles,

- Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,

- Les pandémies ou épidémies,

- Le risque nucléaire.

ARTICLE 12 - PAIEMENT DES PRESTATIONS

OPTEVEN Services réglera directement les opérations d'entretien aux réparateurs agréés pour autant que la demande préalable d'intervention ait été respectée et ait fait l'objet d'un accord de prise en charge.

Le Client qui donnerait un tel accord au nom d'OPTEVEN Services ou qui réglerait une facture sans que OPTEVEN Services ait été avertie de l'intervention faite sur le Véhicule engagerait sa responsabilité pour le règlement de la facture.

En tout état de cause, aucune facture ne sera réglée par OPTEVEN Services sans que OPTEVEN Services n'ait été informée au préalable et avant toute intervention sur le Véhicule.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

Les opérations d'entretien sont réalisées par et sous la seule responsabilité du professionnel de l'automobile auquel Vous avez confié le Véhicule.

OPTEVEN Services ne saurait être tenu pour responsable des manquements ou retards dont le professionnel de l'automobile serait fautif.

ARTICLE 14 - CADRE REGLEMENTAIRE

Les données à caractère personnel Vous concernant recueillies à l'occasion de la souscription du Contrat ou ultérieurement font l'objet d'un traitement informatique sous la responsabilité de la Société OPTEVEN Services, désignée comme responsable de traitement, et destiné à :

- La gestion de la relation commerciale entre OPTEVEN Services et Vous (base légale : intérêts légitimes d'OPTEVEN Services),

- L'exécution du Contrat, comprenant notamment la mise en œuvre des prestations prévues au Contrat, le suivi des prestations effectuées en application du Contrat, la fourniture d'un conseil client cohérent et de qualité constante, le paiement des prestations, la gestion des impayés (base légale : exécution du Contrat),

- L'envoi de sollicitation commerciale de la part d'OPTEVEN Services sauf si Vous vous y opposez (base légale : intérêts légitimes d'OPTEVEN Services). Les données personnelles collectées peuvent également faire l'objet d'un traitement statistique sous réserve de leur parfaite anonymisation, et d'amélioration de la connaissance client, pour personnaliser les contenus, offres et publicités d'OPTEVEN Services,

CONDITIONS GENERALES « Entretien Essentiel »

NIE1022A 02.03-2026 ET

- La réalisation d'analyses, études statistiques et /ou à des fins de profilage pour assurer le suivi de l'activité, pour mesurer la performance des produits et services proposés, pour permettre l'évaluation des besoins et intérêts des assurés, pour éviter des offres non sollicitées ou non adaptées, pour le calcul des tarifs et pour l'optimisation des produits et services du responsable de traitement (base légale : intérêts légitimes d'OPTEVEN Services).

OPTEVEN Services s'engage à ne pas céder, louer ou transmettre les données personnelles vous concernant à des tiers autres que (i) les sous-traitant et/ou des prestataires de services (prestataires informatiques, dépannage-remorquage, gestion de créances, marketing (en ligne), imprimerie, logistique, enquêtes d'opinion et études de marché) assurant, sur instruction et pour le compte du responsable de traitement, la réalisation de prestations spécifiques et/ou complémentaires à celles prévues au Contrat mais également des opérations de promotion et/ou de prospection commerciale pour le compte du responsable de traitement, sous réserve de Vos choix, et (ii) des organismes publics d'assurance, pour répondre aux obligations légales du responsable de traitement.

OPTEVEN Services déclare avoir mis en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel qu'il collecte dans le cadre de la conclusion du Contrat.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, OPTEVEN Services est susceptible de transférer Vos données à caractère personnel vers un pays tiers à l'Union Européenne, sous réserve que des garanties appropriées soient préalablement mises en place, ou qu'une décision d'adéquation autorisant le libre transfert des données personnelles vers le pays destinataire ait été rendue par la Commission européenne.

OPTEVEN Services conserve Vos données à caractère personnel :

- Pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat pour les traitements relatifs à la gestion de la relation commerciale et à l'exécution du Contrat ;
- Sauf opposition de Votre part, pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour les traitements de données relatifs aux sollicitations commerciales et à la réalisation d'analyses et d'études statistiques.

Les données à caractère personnel feront ensuite l'objet d'un archivage pour la durée nécessaire aux fins de la constatation, de l'exercice ou de la défense d'un droit en justice, puis seront supprimées par OPTEVEN Services.

Pour plus de détails sur les conditions de traitement de Vos données à caractère personnel ou pour s'opposer à ces traitements, Vous êtes invité(e) à consulter la Politique de confidentialité, de sécurité et de protection des données personnelles d'OPTEVEN à l'adresse suivante :

<https://fr.opteven.com/politique-de-confidentialite-de-securite-et-de-protection-des-donnees-personnelles/>

Vous bénéficiez des droits suivants sur Vos données à caractère personnel : un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données, un droit à la limitation des traitements, un droit d'opposition au traitement pour motif légitime, un droit de déterminer le sort de Vos données après Votre décès. Vous êtes informé également que Vous disposez du droit de ne pas faire l'objet d'une prise de décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris un profilage.

Vous pouvez exercer ces droits, à tout moment, auprès d'OPTEVEN Services par courrier à l'adresse postale suivante : OPTEVEN Services, DPO / Direction juridique et conformité- 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne ou par courriel à l'attention de son délégué à la protection des données à l'adresse : dpo@opteven.com.

Afin de traiter cette demande, OPTEVEN Services pourra Vous demander de fournir tout justificatif utile afin de vérifier Votre identité.

Pour toute information complémentaire ou pour introduire une réclamation auprès de la CNIL, Vous êtes invité(e) à consulter le site suivant : <https://www.cnil.fr>.

ARTICLE 15 - PRESCRIPTION ET RECLAMATION**15.1 Délai pour engager une action et prescription**

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable. Elle est régie par les règles ci-dessous, édictées par le Code civil, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au Contrat.

En application des dispositions de l'article 2224 du Code civil, « toute action dérivant des prestations d'Entretien est prescrite par cinq (5) ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ».

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance du bien-fondé de Votre demande par OPTEVEN Services, action en justice, mesure conservatoire ou acte en exécution forcée).

15.2 Réclamation

Pour toute réclamation, s'adresser à OPTEVEN Services, à l'adresse suivante : OPTEVEN Services - Service Relations Client - 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne ou par email à l'adresse suivante : relationclient@opteven.com.

15.3 Médiation

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse d'OPTEVEN Services dans un délai de deux (2) mois, et si Vous êtes consommateur, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, Vous avez la possibilité de saisir gratuitement, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux - www.mediateur-consommation-smp.fr

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice ; Vous restez libre de mener toute autre action légale.

ARTICLE 16 - DROIT DE RETRACTATION

Faculté de rétractation si Votre Contrat est conclu à distance

Conformément à l'article L221-18 et suivants du Code de la consommation, Vous êtes informé que, lorsque le Contrat a été conclu à distance (site internet par exemple), que Vous agissiez à des fins non-professionnelles, Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de souscription telle que mentionnée au Bulletin de souscription, durant lequel Vous pouvez exercer Votre droit de rétractation au Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ou de frais.

Vous pouvez exercer Votre droit de rétractation par courrier ou tout autre support durable adressé à CGL - TSA 72009 - 59846 Marcq-en-Barœul ou par courriel à l'adresse : contact.assurances@cgifinance.fr

Vous êtes invité à préciser Votre demande en indiquant Votre nom, Votre adresse postale, Votre adresse électronique, Votre numéro de Contrat, la date de souscription au Contrat et formuler Votre demande de renonciation au Contrat de manière claire et sans ambiguïté.

CONDITIONS GENERALES « Entretien Essentiel »

NIE1022A 02.03-2026 ET

La formule de rétractation ci-dessous peut aussi être utilisée :

Modèle de formulaire de demande de rétractation :

Je soussigné (Votre nom et prénom) exerce mon droit de rétractation prévu par l'article L221-1 et suivants du Code de la consommation pour mon Contrat auquel j'ai souscrit le (date de souscription au contrat) ».

Numéro de Contrat :

Numéro d'immatriculation du Véhicule :

Nom du Client:

Adresse du Client :

Adresse électronique :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

OPTEVEN Services Vous remboursera le montant de la cotisation déjà payée dans les quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception de Votre rétractation au Contrat.

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Le Contrat est régi 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 du Contrat. Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du domicile du défendeur.

Lorsque Vous avez la qualité de consommateur, Vous pouvez saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où Vous demeurez au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Lorsque Vous n'avez pas la qualité de consommateur, les juridictions territorialement compétentes sont les juridictions du ressort de la Cour d'appel de Lyon.

Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

ARTICLE 18 – INTEGRALITE DU CONTRAT

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales du Contrat est déclarée nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 19 – CONVENTION DE PREUVE

Sauf preuve contraire que Vous pouvez rapporter par tout moyen, Vous reconnaissez que :

- L'adresse mail et le numéro de téléphone portable que Vous avez communiqués, par l'intermédiaire de CGL, Vous appartiennent et Vous identifiez personnellement ;
- L'éventuelle validation électronique des documents précontractuels et contractuels par signature électronique ou par internet authentifie Votre consentement à la souscription du Contrat dans les termes et conditions des documents correspondants ;
- L'éventuel courrier électronique et ses pièces jointes confirmant la souscription du Contrat, non contestées dans les trente (30) jours à compter de leur réception, attestent du contenu du Contrat, ses garanties et exclusions.

ARTICLE 20 – REFERENCES AUX DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans les présentes Conditions Générales ou dans les documents auxquels elles renvoient concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction. Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du Contrat ou ultérieurement, les parties conviennent qu'elles sont remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.