

DOCUMENT D'ENGAGEMENT DE RÉPARATION CAZOO GARANTIE ÉTENDUE DE 12 MOIS

Numéro de téléphone de Cazoo Trading France SAS :

+33 1 87 21 07 50

lundi au samedi entre 8h et 20h

INTRODUCTION

Cazoo Trading France SAS a le plaisir de vous présenter son programme d'Engagement de réparation. Le Programme de réparation de Cazoo a été spécialement conçu pour offrir une protection maximale à votre véhicule. Les services et engagements que nous offrons respectent les normes de qualité les plus élevées. En cas de panne mécanique et/ou électrique, nous mettrons tout en œuvre pour répondre à tous vos besoins.

QUELQUES PRÉCISIONS CONCERNANT CET ENGAGEMENT DE RÉPARATION

Ce document contient toutes les informations et conditions relatives au présent Engagement de réparation en cas de Panne (telle que définie ci-dessous).

Nous vous conseillons de le lire attentivement afin de bien connaître le niveau de protection dont vous bénéficiez. Conservez-le soigneusement car il contient toutes les informations dont vous et Cazoo Trading France SAS ou votre réparateur aurez besoin en cas de Panne.

Cazoo Trading France SAS, qui vous a vendu votre véhicule, est seul responsable de la mise en œuvre des conditions générales de cet Engagement de réparation.

Article préliminaire

l'Engagement de réparation, et dont le nom est enregistré sur le Certificat.

Définitions

Les termes indiqués par une lettre majuscule dans le présent document ont le sens qui leur est attribué ci-après. Sinon, les termes susmentionnés ont la signification qui leur est habituellement attribuée.

Date de livraison

Date de livraison du Véhicule au Client par Cazoo Trading France SAS, telle que mentionnée sur le Certificat.

Certificat.

Le Certificat, qui fait partie intégrante du Document d'Engagement de réparation, se présente comme suit :

1. Le numéro de votre Engagement de réparation à fournir en cas de Panne ou dans toute correspondance.
2. Informations relatives au client : nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique du Client.
3. Informations sur le Véhicule : marque, modèle, numéro de châssis, prix d'achat, date de livraison, motorisation, date de première immatriculation, numéro d'immatriculation, kilométrage à la date de livraison.
4. Description de l'Engagement de réparation : nom commercial, durée et date d'expiration.

Engagement de réparation

Engagement contractuel pris par Cazoo France SAS envers son Client de réparer gratuitement son Véhicule en cas de Panne, selon les conditions et les limites définies dans le Document d'Engagement de réparation, et ce pendant une durée de 12 (douze) mois à compter de la Date de livraison du Véhicule. Le nom commercial de cet Engagement de réparation est Cazoo Platinum.

Cazoo Trading France SAS recommande au Client de vérifier soigneusement l'exactitude des informations figurant dans le Certificat. En cas d'erreur, le Client doit immédiatement contacter Cazoo Trading France SAS.

Document d'Engagement de réparation

Le présent document, y compris le Certificat.

Client

Consommateur privé avec une adresse enregistrée en France métropolitaine, qui a acheté en ligne le Véhicule, objet de

Panne

Défaillance d'une pièce du Véhicule garanti par le présent Engagement de réparation, résultant d'un défaut mécanique et/ou électrique ou électronique. **Seules les pannes résultant d'une cause interne sont garanties.**

Pièces d'usure

Toute pièce du Véhicule qui nécessite, de par sa fonction, un remplacement périodique dans le cadre de l'entretien du Véhicule et non d'une Panne.

Usure

Diminution progressive des performances du Véhicule ou détérioration progressive du Véhicule ou d'une pièce du Véhicule du fait de son utilisation et ce quel que soit la cause et le processus de cette diminution ou détérioration.

Valeur marchande

Montant que le Client devrait payer sur le marché local pour acheter un véhicule équivalent au sien. Ce montant ne peut jamais dépasser le prix d'achat du Véhicule acheté par le Client auprès de Cazoo Trading France SAS. Il est déterminé sur la base de l'ARGUS.

Véhicule

Véhicule d'occasion, vendu en ligne par Cazoo Trading France SAS et immatriculé en France métropolitaine, qui bénéficie de l'Engagement de réparation de Cazoo.

Le numéro de châssis de ce Véhicule est indiqué sur le Certificat.

Vieillessement

Dépréciation du Véhicule ou d'une partie du Véhicule résultant de son kilométrage et de son âge. Le vieillissement est déterminé par un expert au moment de la Panne.

Article 1 - Champ d'application de l'Engagement de réparation

L'Engagement de réparation de Cazoo Trading France SAS envers le Client couvre la prise en charge par Cazoo Trading France SAS des coûts de réparation ou de remplacement des pièces défectueuses ainsi que des coûts de main-d'œuvre associés, en cas de Panne, pour le Véhicule identifié dans le Certificat et pendant la durée mentionnée dans ce Certificat (cf. article 4 des conditions générales du Document d'Engagement de réparation).

Article 2 - Véhicules admissibles à un Engagement de réparation

2.1. L'Engagement de réparation Cazoo Platinum permet de protéger tous les véhicules d'occasion qui présentent tous les

critères suivants, à l'exclusion des véhicules non admissibles décrits à la section 2.2. plus bas :

- Immatriculés en France ;
- Poids Total Autorisé en Charge (PTAC) inférieur à 3,5 tonnes ;
- Moins de 7 ans à la Date de livraison (à compter de leur date de première immatriculation) ;
- Moins de cent dix mille (110 000) km parcourus à la Date de livraison ;

Le Véhicule doit avoir passé les trois cents (300) points de contrôle effectués par Cazoo Trading France SAS, conformément aux normes du label Cazoo.

2.2. Les véhicules suivants ne donnent pas droit à un Engagement de réparation :

- **Tous les véhicules qui ne respectent pas les conditions susmentionnées ;**
- **Les véhicules transformés dont les caractéristiques ne sont plus conformes aux spécifications du constructeur, dans la mesure où ces transformations ont été la cause de la Panne ;**
- **Tout véhicule utilisé dans des courses ou des rallyes, que ce soit professionnellement ou non, ou tout véhicule destiné à cet usage ; Compétition ou rallye est définie comme le déplacement régulier du véhicule en compétition ou sur circuit, au cours duquel le véhicule est utilisé au-delà de son usage ordinaire.**
- **Tout véhicule utilisé pour le transport commercial de personnes (taxi, ambulance) ou de marchandises, ainsi que les voitures de location à court terme et les véhicules d'auto-écoles, ou tout véhicule destiné à ces usages ;**
- **Tout véhicule utilisé comme véhicule d'urgence (police, véhicule de secours...) ou destiné à cet usage ;**
- **Tous les véhicules des marques suivantes : Alpina, Aston Martin, Bentley, Bugatti, Buick, Cadillac, Corvette, De Tomaso, Dodge, Ferrari, GMC, Lamborghini, Lincoln, Lotus, Maserati, Maybach, Mercury, Morgan, Panther, Rolls-Royce, TVR, ainsi que les véhicules issus de séries inférieures à 300 voitures par an**

Article 3 - Date de livraison et durée de l'Engagement de réparation

L'Engagement de réparation démarre à la Date de livraison du Véhicule au Client.

La Date de livraison et la durée de l'Engagement de réparation sont indiquées sur le Certificat fourni au Client.

La remise du Certificat constitue une preuve de l'Engagement de réparation.

Article 4 - Services techniques dans le cadre de l'Engagement de réparation

Sous réserve des dispositions de l'article 5 ci-après, l'Engagement de réparation Cazoo Platinum garantit les éventuels services de réparation des pièces du Véhicule en cas de Panne.

Le coût total d'une réparation garantie par cet Engagement de réparation, toutes taxes comprises, ne peut pas dépasser la Valeur marchande du Véhicule le jour avant la Panne.

Seuls les composants et pièces indiqués à l'article 4.1 ci-après sont garantis, à l'exclusion expresse des composants et pièces indiqués à l'article 4.2 plus bas :

4.1. Pièces et composants garantis

Toutes les pièces mécaniques et électriques

Toutes les pièces mécaniques et électriques, à l'exclusion expresse des composants et pièces indiqués à l'article 4.2 plus bas, sont garanties contre les pannes, ainsi que les pièces suivantes :

Turbo (uniquement si installé en usine)

Les pannes dues à la carbonisation d'une pièce du turbo ne sont PAS garanties.

Systèmes multimédia et d'infodivertissement (uniquement si installés en usine) jusqu'à un maximum de 500 EUR (TVA comprise) par Panne.

Kit de verrouillage central à distance et cartes clés (jusqu'à un maximum de 100 EUR (TVA comprise) par Panne).

Courroies de distribution

Boîtiers

Bloc-moteur, boîte de vitesses, boîte de transfert, différentiels et essieu, **uniquement s'ils ont été endommagés à cause d'un défaut d'une des pièces ou d'un des composants garantis.**

4.2. Pièces et composants exclus

En général

- (i) **Toute Pièce d'usure et toute Panne causée par l'usure et la Panne d'une pièce ou d'un composant ayant atteint la fin de sa durée de vie en raison de son âge ou du kilométrage.**
- (ii) **Les poignées et charnières de carrosserie, l'habillage intérieur/extérieur, les finitions chromées, la peinture, les vitres (notamment les pare-brise et autres éléments avant et arrière, y compris les éléments chauffants), les bourrelets de calfeutrage, les joints en caoutchouc, la tôle, les rails de guidage de toit ouvrant, les sièges (y compris tous les composants électriques, mécaniques et électroniques internes), les tapis, les ceintures de sécurité et prétensionneurs, les bras et balais d'essuie-glace/gicleurs de lave-glace, les roues et pneus, les réglages de la géométrie, du passage et de l'équilibrage des roues.**

(iii) **Les pièces soumises aux exigences d'entretien du constructeur ou à des réparations périodiques, y compris, de façon non exhaustive, les bougies d'allumage/de préchauffage, les câbles électriques et tous les filtres.**

(iv) **Tout article ou accessoire ne figurant pas dans les spécifications d'origine du constructeur.**

(v) **Sur les cabriolets, le toit ainsi que les pompes, les mécanismes du moteur et tous les panneaux/mécanismes escamotables sont exclus.**

Matériel de travail

Sauf si ces éléments et consommables sont requis en conséquence directe de la Panne d'une pièce garantie.

Freins

Disques de frein, plaquettes de frein, garnitures/segments de frein.

Carburant contaminé

Nettoyage des conduites de carburant, filtres et pompes/injecteurs.

Pièces électriques

Ampoules, LED, ampoules à décharge haute intensité (HID), lampes/lentilles, toutes les batteries (y compris les batteries des véhicules hybrides et électriques), fusibles, faisceau de câblage, bornes de câblage et rebranchement de connexions électriques altérées.

Éléments divers

Recharge de la climatisation, reprogrammation/mise à niveau de l'ECU, système d'échappement, courroies d'entraînement auxiliaires, supports, systèmes d'ancrage, taraudages, armatures, fixations et dispositifs de fixation, réservoir de carburant et conduites de carburant, flexibles en caoutchouc, tuyaux métalliques ou tuyaux et raccords en plastique, bouchons et airbags.

Article 5 -

Événements non garantis

Pour tous les Véhicules, les coûts résultant des événements suivants ne sont pas garantis :

- **Réglages, (re-)programmation et commandes du Véhicule, y compris les recherches et essais si aucune Panne n'est trouvée ;**
- **Entretien du Véhicule conformément aux instructions du constructeur figurant dans le manuel de l'utilisateur ;**
- **Entretien du Véhicule en dehors des recommandations du constructeur ;**
- **Remplacement, réparation ou réglage de pièces ou de composants dû à l'Usure ;**
- **Dommages résultant d'un incendie, de la foudre, d'une explosion, du poids de la neige, de la grêle, d'ouragans, du gel, de la pénétration d'eau, d'un vol ou d'une tentative de vol, d'un accident (de la circulation), d'un acte de vandalisme, d'un manque ou d'une erreur de carburant ou d'une mauvaise utilisation du carburant et, plus généralement, tous les dommages dont l'origine est externe au Véhicule ;**
- **Dommages résultant d'un manque, d'un excédent ou d'une erreur de lubrifiant, de liquide de refroidissement ou**

de tout autre liquide, ou d'une mauvaise utilisation de ces liquides ;

- Dommages résultant de l'installation ou de l'utilisation d'équipements ou d'accessoires qui ne sont pas d'origine, et plus généralement dommages résultant de toute transformation du Véhicule dont les caractéristiques ne correspondraient plus à celles établies par le constructeur ;
- Dommages résultant d'un manque d'entretien conformément aux recommandations du Constructeur spécifiées dans le manuel d'entretien (avec une tolérance de 1 000 km ou 30 jours calendaires si cette limite est atteinte avant) ;
- Dommages résultant d'une réparation n'ayant pas été effectuée conformément aux prescriptions techniques du constructeur ;
- Dommages résultant d'une erreur, d'une négligence ou d'une utilisation persistante (aggravation des dommages) du Client ;
- Dommages indirects de toute nature résultant de la panne de composants ou pièces du Véhicule garantis ou non ;
- Dommages aux pièces non garanties, même si ces dommages résultent de la Panne d'une pièce garantie ;
- Dommages aux pièces garanties résultant de la Panne d'une pièce non garantie ;
- Réparations (pièces et main-d'œuvre) couvertes par la garantie habituelle du constructeur ou toute garantie commerciale (étendue) fournie par un tiers ;
- Responsabilité de toute nature ;
- Dommages liés à une campagne de rappel organisée par le constructeur ;
- Dommages causés par un cas de force majeure ;
- Tout dommage indirect et consécutif de quelque nature que ce soit, tel que (mais de façon non exhaustive) les frais de remorquage, de téléphone, d'hôtel, de restaurant, de location de voiture, de voyages et parcours, et les pertes financières.

Article 6 - Conditions d'application et d'exécution de l'Engagement de réparation

6.1. Conditions d'application

Le Client ne peut bénéficier des services liés à l'Engagement de réparation Cazoo Platinum que si les conditions suivantes sont remplies :

- Le Véhicule doit être utilisé conformément aux exigences techniques indiquées dans le guide de l'utilisateur remis par le constructeur ;
- L'entretien du Véhicule doit être effectué conformément aux prescriptions du constructeur et, en particulier, le Client doit respecter en permanence le niveau exigé de liquides et de lubrifiants ;
- L'entretien périodique et les contrôles prescrits dans le programme d'entretien du Véhicule doivent être respectés avec une tolérance de 1 000 km ou de 30 jours calendaires, si cette limite est atteinte avant.
- Les interventions correspondantes sur le Véhicule doivent être formalisées par une signature et un cachet dans le carnet d'entretien du Véhicule.
- Le programme d'entretien et les factures correspondantes doivent être présentés sur demande.
- Le Véhicule ne doit pas être utilisé pour des compétitions et rallyes, que ce soit professionnellement ou non.

Compétition ou rallye est définie comme le déplacement régulier du véhicule en compétition ou sur circuit, au cours duquel le véhicule est utilisé au-delà de son usage ordinaire ;

- Le Véhicule ne doit pas être utilisé pour le transport commercial de personnes (taxi, ambulance) ou de marchandises, par des auto-écoles ou pour des locations à court terme ;
- Le Véhicule ne doit pas être utilisé comme véhicule d'urgence (police, véhicule de secours...) ;

Cazoo Trading France SAS se réserve le droit de faire examiner le Véhicule par un expert agréé, qui pourra déterminer le pourcentage de Vieillesse applicable au coût de la réparation. Dans ce cas, Cazoo Trading SAS devra nommer l'expert dans un délai de 48 heures ouvrées à compter de la date de déclaration de Panne. Toutefois, Cazoo Trading SAS peut nommer un expert à tout moment en cas de déclaration incorrecte ou incomplète sur l'origine de la Panne.

6.2. Exécution de l'Engagement de réparation

En cas de panne, le client doit contacter Cazoo Trading France SAS au numéro de téléphone indiqué dans ce Document d'Engagement de réparation au plus tard le premier jour ouvré suivant la Panne. **Le Client est tenu d'informer le réparateur désigné par Cazoo Trading France SAS de l'existence de l'Engagement de réparation et de lui demander de contacter Cazoo Trading France SAS pour convenir des conditions de prise en charge des coûts liés à la Panne avant toute intervention sur le Véhicule.**

Si la Panne relève du champ d'application de l'Engagement de réparation, Cazoo France SAS peut décider de faire réparer la pièce garantie défectueuse au lieu de faire procéder à son remplacement. **Dans ce cas, la garantie habituelle du réparateur s'applique à la réparation de la pièce.**

Si la pièce défectueuse est remplacée, le réparateur peut la remplacer par une pièce d'occasion équivalente à une pièce neuve en termes de performance.

Les interventions effectuées en dehors de la France métropolitaine, dans l'un des autres pays énumérés à l'article 7 ci-après, doivent être payées par le Client et seront ensuite remboursées par Cazoo France SAS sur présentation de la facture originale, **à condition que la Panne soit garantie et que les pièces réparées ou remplacées soient garanties dans le cadre de l'Engagement de réparation.**

**LE COÛT DES RÉPARATIONS EFFECTUÉES
SANS L'APPROBATION PRÉALABLE DE CAZOO
TRADING SAS NE SERA PAS PRIS EN CHARGE
PAR CE DERNIER.**

Article 7 - Territorialité

Les services techniques de cet Engagement de réparation s'appliquent aux pannes survenues en France métropolitaine, en Andorre, à Monaco et dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, à condition que le Véhicule ne reste pas à l'étranger pendant plus de deux (2) mois consécutifs et que l'intervention en dehors de la France métropolitaine soit effectuée par un atelier officiel de la marque du Véhicule.

Article 8 - Prix de l'Engagement de réparation

L'Engagement de réparation est fourni gratuitement au Client par Cazoo Trading SAS.

Par conséquent, le Client n'aura jamais droit à une quelconque indemnité de la part de Cazoo Trading SAS en cas de résiliation anticipée de l'Engagement de réparation pour quelque raison que ce soit.

Article 9 - Revente du Véhicule au cours de la période de validité de l'Engagement de réparation

Si la revente du Véhicule a lieu entre particuliers et/ou des personnes qui ne sont pas des professionnels du secteur automobile, les propriétaires consécutifs du Véhicule pourront bénéficier des services fournis dans le cadre de l'Engagement de réparation Cazoo Platinum pendant toute la période de validité de cet Engagement de réparation.

Si le Véhicule est revendu à un professionnel du secteur automobile, l'Engagement de réparation prendra fin immédiatement à la date de vente du Véhicule concerné.

Sont considérés comme des professionnels du secteur automobile les personnes physiques ou morales dont l'activité légale ou effective est la vente au détail ou en gros, la réparation, l'entretien et/ou la location de véhicules neufs ou d'occasion.

Article 10 - Garantie légale et garantie conventionnelle

Cet engagement de réparation ne remplace pas la garantie légale relative à la conformité prévue par les articles 217-4 et suivants du Code de la consommation, la garantie légale relative aux vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil ni la garantie conventionnelle du constructeur.

Article L 217-4 du Code de la consommation :

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 consignes de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L 217-5 du Code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1. 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 ce dernier 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 et l'étiquetage ;*
- 2. Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

Article L 217-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L 217-16 du Code de la consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil :

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

Article 1648, paragraphe 1, du Code civil :

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.

Article 11 - Traitement des données

Cazoo Trading France SAS est le responsable du traitement des données à caractère personnel que vous fournissez et s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos informations personnelles.

Ceci inclut votre nom et vos coordonnées telles que votre adresse physique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

Cazoo Trading France SAS traitera vos informations personnelles aux fins de gérer l'Engagement de réparation vous concernant et prévenir les fraudes. Cazoo Trading France SAS peut transmettre vos informations de façon confidentielle aux fournisseurs de produits ou services (y compris pour les réparations) engagés par vous ou par elle pour exécuter l'Engagement de réparation, ainsi qu'à ses assureurs.

Vos données à caractère personnel seront transférées en dehors de l'UE aux fins de gérer l'Engagement de réparation vous concernant.

Elles seront toujours conservées en toute sécurité et traitées avec le plus grand soin, conformément à tous les principes de la législation européenne sur la protection des données.

Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire. Ensuite, elles seront détruites si elles ne sont plus nécessaires aux fins légales pour lesquelles elles ont été obtenues.

Vous disposez d'un certain nombre de droits sur vos données, y compris le droit d'être informé, d'y avoir accès, de les rectifier, de les recevoir dans un format transférable, de demander leur effacement ou la restriction de leur traitement, et de vous opposer à la façon dont elles sont traitées.

Pour obtenir une copie de vos données à caractère personnel détenues par Cazoo Trading France SAS ou de plus amples informations sur vos droits sur les données, ou encore pour exercer l'un de vos droits sur les données, veuillez contacter le responsable de la protection des données de Cazoo Trading France SAS ou consulter son site Web pour plus d'informations.

Le responsable de la protection des données de Cazoo Trading France SAS peut être contacté par l'intermédiaire de l'équipe en charge des relations clients à l'aide des numéros de téléphone indiqués au début de ce Document d'Engagement de réparation.

Vous avez le droit de déposer une plainte à tout moment auprès de la CNIL.



version applicable au 01/09/2021

No. AA73/2021-CG/FR

*Conditions d'assistance
routière*

OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions appliquées par le Fournisseur d'assistance pour les garanties d'assistance aux véhicules accordées gratuitement à tout acheteur d'un véhicule d'occasion commercialisé par la société Cazoo Trading France SAS (ci-après dénommée " CAZOO ") dans le cadre de la garantie commerciale proposée à l'acheteur en vertu du contrat de vente.

FOURNISSEUR D'ASSISTANCE

Les garanties d'assistance sont fournies par :

ACTA ASSURANCE SA

Parc des Tuileries
CS 80117
69578 Limonest Cedex

Société à responsabilité limitée publique (Société anonyme) avec capitaux propres de 2 387 580 EUR
Enregistré au RCS (Registre du commerce et des sociétés) de Lyon sous le numéro 493 466 254

La société est régie par le Code d'assurance et soumise à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution avec une adresse officielle au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Les services d'assistance sont fournis par :

ACTA SAS

Parc des Tuileries
CS 80117
69578 Limonest Cedex

Une société par actions simplifiée avec capitaux propres de 2 200 000 EUR
Enregistré au RCS (Registre du commerce et des sociétés) de Lyon sous le numéro 385 107 180

ASSUREUR

Cazoo Trading France SAS

64-66 rue des Archives
75003 Paris
SIREN : 901 833 145 RCS Paris

Ci-après dénommé « CAZOO »

NUMÉROS À CONTACTER EN CAS D'INCIDENT

Les garanties définies dans ce document seront appliquées à la demande expresse d'un Bénéficiaire, à soumettre directement au Fournisseur d'assistance, en utilisant le numéro de téléphone suivant :

+33 (0) 4 81 92 36 57

Coûts de communication à la charge de l'appelant aux tarifs appliqués par l'opérateur concerné.

DÉFINITIONS

Adresse résidentielle

Lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire, adresse résidentielle indiquée sur le formulaire de déclaration d'impôt sur le revenu, obligatoirement en France métropolitaine.

Immobilisation du Véhicule

Durée nécessaire pour la réparation d'un véhicule par un garagiste à la suite d'un événement couvert par la garantie. L'immobilisation démarre au moment où le Véhicule sous garantie est déposé à l'atelier de réparation et prend fin à l'achèvement des travaux. La période d'immobilisation est indiquée par le réparateur, à la remise du Véhicule.

Panne

Tout incident imprévisible d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique – hors défaut de charge de la batterie de traction dans le cas d'un véhicule électrique – empêchant le Véhicule sous garantie de poursuivre le trajet prévu ou le trajet en cours, dans des conditions de conduite normales. Doit également être inclus dans cette définition tout défaut rendant l'utilisation du Véhicule impossible dans des conditions de sécurité normales ou qui est susceptible d'aggraver la raison de la panne (par exemple si le témoin de basse pression d'huile est allumé).

Véhicule sous garantie

Tout véhicule terrestre motorisé à quatre roues dont le poids total est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, acheté auprès de CAZOO, objet d'une garantie commerciale offerte par CAZOO et enregistré en France métropolitaine.

Ne sont pas couverts :

- Caravanes, remorques non attachées au Véhicule garanti, remorques de fabrication non standard et toute remorque autre que celles destinées au transport des bagages, y compris remorques de bateau et remorques de véhicule
- Véhicules utilisés dans le but de réaliser un bénéfice économique par leur simple utilisation en vertu de l'activité professionnelle du Bénéficiaire (p. ex. transport tarifé de biens ou de personnes, cours de conduite, etc.)
- Véhicules de plus de 9 places.

CONDITIONS GÉNÉRALES DANS LESQUELLES S'EFFECTUE L'INTERVENTION

Pour toute réclamation d'un appelant déclarant qu'il est Bénéficiaire de l'Accord et que son Véhicule vient de subir un incident couvert tel que décrit dans le présent document, le Fournisseur d'assistance s'assurera qu'il est bien Bénéficiaire dans les conditions prévues par le présent document, en lui demandant les informations suivantes :

- Nom et prénom
- Numéro VIN ou à défaut le numéro de la plaque d'immatriculation
- Lieu de l'incident et type de demande.

Dès la survenue du sinistre, le Bénéficiaire doit appeler le Fournisseur d'assistance, qui s'occupera alors de mettre en œuvre les garanties d'assistance.

Il n'est, en aucune circonstance, possible pour le Bénéficiaire d'obtenir une compensation pour les coûts encourus avant d'avoir contacté le Fournisseur d'assistance. De même, le

Bénéficiaire se voit accorder les services décrits dans ce document et sous la seule condition qu'il n'ait fait aucune autre demande d'assistance avant son appel au Fournisseur d'assistance.

Le Fournisseur d'assistance agira dans le cadre établi par la législation et les réglementations nationales et internationales.

APPELS CONCERNANT LA GARANTIE CONSTRUCTEUR :

Si le Véhicule est couvert par la garantie constructeur, le Fournisseur d'assistance doit se fixer comme priorité d'établir un contact entre le Bénéficiaire et le service d'assistance du constructeur du Véhicule. Le Bénéficiaire est alors tenu de respecter les conditions pour bénéficier de l'assistance du constructeur, telles qu'elles ont été définies par ce dernier.

COUVERTURE

Entrée en vigueur - Durée

La validité des garanties d'assistance est liée à la validité de l'accord de garantie commerciale relatif au Véhicule. Le présent contrat d'assistance cessera par conséquent de s'appliquer une fois le contrat de garantie terminé ou résilié.

Couverture géographique

Les prestations d'assistance définies ci-après sont fournies au Bénéficiaire, sans limite kilométrique, pour tout déplacement effectué avec le Véhicule garanti en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Bénéficiaires

Par Bénéficiaire, on entend tout conducteur ou personne transportée gratuitement, à l'exclusion des auto-stoppeurs, et qui a droit à une assistance dans les conditions précisées dans les présentes conditions générales.

En toute circonstance, le nombre de personnes occupant le véhicule doit respecter la limite indiquée sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti. Tous les Bénéficiaires doivent respecter les conditions de Résidence, c'est-à-dire qu'ils doivent avoir leur résidence principale et habituelle en France métropolitaine.

Événements opérationnels

Les garanties d'assistance pour le Véhicule garanti s'appliquent dans les cas suivants :

- **Panne**

APPLICATION DES GARANTIES :

Pour bénéficier des services décrits ci-dessus, vous devez d'abord appeler le centre d'appels du service d'assistance, dont le numéro est indiqué à la page 2.

Tous les frais engagés sans accord préalable du Fournisseur d'assistance peuvent ne pas être pris en charge, à l'exception des frais relatifs au dépannage et au remorquage sur route à grande vitesse, voie rapide ou autoroute comme précisé ci-dessous.

GARANTIES D'ASSISTANCE VÉHICULE

Réparation d'une panne sur place/remorquage

Le Prestataire d'assistance organise et prend en charge la réparation ou le remorquage du Véhicule garanti **chez le réparateur agréé par CAZOO ou choisi par le Bénéficiaire dans un rayon de 16 kilomètres autour du lieu de l'incident** et ce aux

frais réels engagés. À défaut, le Fournisseur d'assistance organisera le remorquage du Véhicule jusqu'au réparateur le plus proche.

En vertu de la législation régissant la circulation sur le réseau d'autoroutes et voies rapides (loi n° 69-7 du 3 janvier 1969), seul un prestataire spécialement agréé peut intervenir. En cas de refus de prise en charge par le prestataire autoroutier, le Fournisseur d'assistance rembourse au Bénéficiaire les frais de dépannage ou de remorquage sur simple présentation de l'original de la facture acquittée, accompagnée d'une lettre de demande de remboursement.

INFORMATIONS SUR LES DANGERS LIÉS À LA CONDUITE D'UN VÉHICULE NON RÉPARÉ :

Le Bénéficiaire est informé que l'utilisation du véhicule non réparé est dangereuse et que le Fournisseur d'assistance ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages subis par la personne assistée et/ou par un tiers dans le cas où le véhicule est utilisé ainsi.

Frais de taxi

Si le Véhicule est remorqué et que l'incident a lieu à moins de 50 kilomètres de l'adresse résidentielle, le Fournisseur d'assistance organisera et couvrira les coûts d'un trajet en taxi vers une destination au choix de la personne assistée, à 16 kilomètres maximum du lieu de l'incident.

Cette garantie ne s'applique pas aux trajets au départ/à destination de l'agence de location qui fournit un véhicule de remplacement, ni au trajet vers le lieu de réparation pour récupérer le véhicule réparé.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Suite de trajet » et « Véhicule de remplacement ».

Attente des réparations / Suite de trajet

Si la période d'immobilisation du Véhicule excède 24 heures ou si la période de réparation excède 8 heures et si le lieu de l'incident est situé à plus de 50 kilomètres de l'adresse résidentielle, le Prestataire d'assistance organise et prend en charge les frais d'hébergement sur place pour **le conducteur et un maximum de 4 passagers**, comprenant uniquement le prix de la chambre et du petit-déjeuner, et ce pour un tarif maximum de 350 EUR TTC.

Si le Bénéficiaire souhaite poursuivre son voyage jusqu'à sa destination finale initiale et s'il ne souhaite pas bénéficier d'une solution d'hébergement, le Fournisseur d'assistance rembourse les frais liés au transport public **pour un montant maximum de 350 euros TTC.**

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « véhicule de remplacement ».

Véhicule de remplacement

Si la durée d'immobilisation du Véhicule excède 24 heures ou si la durée de réparation excède 8 heures, le Fournisseur d'assistance organise et prend en charge un véhicule de remplacement à utiliser pendant la période d'immobilisation du Véhicule **dans la limite d'un maximum de 7 jours calendaires et d'un montant maximum de 58 € TTC par jour.**

Conditions applicables à la mise à disposition du véhicule :

- **La catégorie du véhicule de remplacement est équivalente au Véhicule garanti et ne peut pas dépasser la catégorie C.** Il est fourni par le Fournisseur d'assistance sous réserve de disponibilité sur place.

- Le coût de la location est pris en charge par le Fournisseur d'assistance et comprend le kilométrage illimité ainsi que l'assurance obligatoire.
- Le véhicule doit être restitué à l'agence qui l'a fourni.
- Ce service est accordé sous réserve du respect par le Bénéficiaire de toutes les conditions imposées par les sociétés de location de véhicules, notamment la détention d'un permis de conduire valide.

Les coûts de carburant ainsi que les coûts associés à chaque jour de location supplémentaire ou à toute autre option non couverte par les présentes conditions sont à la charge exclusive du Bénéficiaire.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Suite de trajet » et « Attente des réparations/hébergement ».

DOMMAGES AU VÉHICULE :

Toute détérioration, acte de vandalisme ou vol de biens ou d'accessoires personnels survenus pendant l'immobilisation garantie du Véhicule et/ou au cours du transport ne peut pas constituer un motif de réclamation auprès du Fournisseur d'assistance.

En cas de dommages, des observations doivent être faites entre le réparateur responsable de la livraison du Véhicule garanti et le transporteur au moment de la livraison. Le Bénéficiaire doit notifier sans condition au Prestataire d'assistance tout dommage par lettre recommandée dans les cinq (5) jours suivant la date de livraison du Véhicule garanti.

EXCLUSIONS DE LA COUVERTURE

Incidents non couverts

Les cas suivants sont exclus de la garantie et ne peuvent donner lieu à une intervention du Fournisseur d'assistance, ni constituer un motif d'indemnisation de quelque nature que ce soit, pour toutes les conséquences découlant des situations ci-dessous :

- Réclamations résultant d'un événement opératoire non explicitement couvert par ce document (par exemple, un accident, un vol ou une tentative de vol, un vandalisme, un incendie, une crevaison, un incident lié au carburant, un incident lié aux clés de voiture, des catastrophes naturelles)
- Toute réclamation survenue dans un pays non mentionné dans la clause « Couverture géographique » ou en dehors des dates de couverture définies dans le présent contrat
- Le Véhicule est arrivé chez le réparateur en état pour rouler
- Réclamations relatives aux routes impraticables, c'est-à-dire les routes qui ne font pas partie de l'infrastructure routière (par ex. routes sans revêtement)
- Pannes récurrentes du même type causées par un défaut de réparation du Véhicule garanti après une première intervention du service d'assistance au cours du mois
- Travaux liés à l'entretien, à l'inspection, à la révision, à l'installation d'accessoires ou d'équipements de loisirs, au remplacement de pièces usées et de périodes d'immobilisation après des interventions prévues dans le programme d'entretien du véhicule ou à la suite d'une campagne de rappel initiée par le constructeur automobile

- Les sinistres nécessitant des opérations de sauvetage ou l'utilisation de machines lourdes (par exemple, un système de treuil)
- Problèmes et défaillance du système de climatisation ou dommages à la carrosserie n'entraînant pas l'immobilisation du Véhicule garanti
- Travaux de peinture ou de carrosserie
- Toute immobilisation due à la mauvaise qualité du carburant (notamment en raison du gel du carburant), des lubrifiants ou autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule
- Dommages aux marchandises ou perte de la cargaison
- Toute réclamation découlant d'un abus d'alcool (résultat du test d'alcoolémie supérieur à celui défini par les réglementations en vigueur) ou de l'utilisation ou de la prise de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement
- Dommages dus à une négligence grave ou à une faute intentionnelle du Bénéficiaire
- Toute conséquence d'une tentative de suicide
- Tout dommage causé au Véhicule par des explosifs éventuellement détenus par le Bénéficiaire
- Toute réclamation liée à l'implication (professionnelle ou non) dans le cadre d'événements sportifs, de concours, d'endurance ou d'essais de vitesse et d'essais préparatoires pour ce type d'événements au volant du Véhicule garanti (par ex. rallye)
- Toute réclamation résultant du non-respect volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales
- Les conséquences de l'implication volontaire dans des bagarres, sauf en cas d'auto-défense, de guerre civile ou étrangère, d'émeute, de grève, d'actes de terrorisme, de piratage ou de sabotage, ou d'exposition à des mouvements populaires lors de l'utilisation du Véhicule garanti
- Les conséquences de tout événement qualifié de force majeure.

Coûts non couverts

Les coûts suivants ne doivent pas être couverts ni remboursés :

- Tous les frais engagés sans l'accord préalable du Fournisseur d'assistance et non prévus explicitement dans les termes de la convention
- Les frais de taxi pour le transport du Bénéficiaire vers l'agence de location, l'hôtel, la gare ou l'aéroport le plus proche, ainsi que vers le réparateur chez lequel le Véhicule garanti doit être récupéré
- Les coûts de réparation du véhicule et des pièces détachées
- Le vol de bagages, d'équipement et de biens personnels divers laissés dans le Véhicule, ainsi que tous les accessoires du Véhicule non répertoriés dans le catalogue constructeur (en particulier l'autoradio, le GPS et le kit mains libres) ;
- Les coûts relatifs aux péages, au stationnement, au carburant et aux traversées en bateau
- Les franchises non échangeables en cas de location d'un véhicule de remplacement

- Les coûts liés aux bagages dépassant le poids autorisé pendant les vols et les coûts de livraison des bagages s'ils ne peuvent pas être transportés avec le Bénéficiaire
- Les coûts liés à la détérioration ou au vol de biens et d'articles personnels laissés dans et/ou sur le Véhicule pendant sa période d'immobilisation ou de transport
- Les droits et taxes de douane et de sécurité, à l'exception de ceux faisant l'objet d'un accord préalable avec le service d'assistance
- Les frais de restauration
- Les frais téléphoniques
- Les coûts non justifiés par des documents originaux
- Les frais engagés par le Bénéficiaire pour l'émission de tous les documents officiels
- Toute intervention initiée et/ou organisée au niveau de l'État ou entre États par une autorité ou un organisme gouvernemental/non gouvernemental.

Le Fournisseur d'assistance doit mobiliser tous les moyens nécessaires pour appliquer toutes les garanties spécifiées dans le Contrat. Seuls les services organisés par ou en accord avec le Fournisseur d'assistance doivent être couverts.

RESPONSABILITÉ

Le Fournisseur d'assistance ne peut être tenu responsable des dommages de nature professionnelle ou commerciale que pourrait subir le Bénéficiaire à la suite d'un incident nécessitant l'intervention des services d'assistance.

Le Fournisseur d'assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention, sauf disposition contraire dans une clause de la convention.

L'engagement du Fournisseur d'Assistance représente une obligation de moyens et non de résultat.

Le Fournisseur d'assistance ne peut être tenu responsable de la non-application ou des retards dans l'application des garanties imputables à une guerre civile ou étrangère - déclarée ou non - à une mobilisation générale, à la réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, à tous actes de sabotage ou de terrorisme, à tous conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre-circulation des biens et des personnes, aux catastrophes naturelles, aux effets de la radioactivité, aux épidémies, à tous risques infectieux ou chimiques et à tous cas de force majeure.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Fournisseur d'assistance peut recueillir des données personnelles protégées par les réglementations en vigueur, telles que :

- Les informations d'identité et de contact
- Les données de localisation et de destination
- Les données d'identification du véhicule

- Les données de localisation (adresse postale ou localisation géographique)
- Les données relatives aux occupants du véhicule éligibles aux services d'assistance.

Les appels téléphoniques peuvent être enregistrés en vue d'améliorer la qualité de service.

Les activités de traitement effectuées sur les données sont les suivantes :

- Exécution des services d'assistance prévus dans la convention d'assistance avec le Bénéficiaire
- Réception des appels téléphoniques
- Suivi géographique via internet, facultatif et sous réserve de l'obtention d'un consentement préalable ;
- Stockage des données personnelles collectées et traitées par les équipes d'intervention impliquées
- Mise à disposition d'une application permettant le suivi en temps réel des dossiers d'assistance
- Création et suivi des dossiers d'assistance
- Gestion des réclamations liées aux dossiers d'assistance
- Rédaction de rapports et de statistiques
- Échange de données liées à la facturation
- Exécution d'enquêtes de satisfaction sur la qualité des services déployés le cas échéant.

Les données collectées permettent également d'établir les éléments suivants :

- Protection des intérêts vitaux du Bénéficiaire si la situation l'exige
- Respect de toutes les obligations légales ou réglementaires.

Le Fournisseur d'assistance transmettra certaines données personnelles (concernant l'état civil, les informations sur le Véhicule, le lieu d'activité) à des prestataires en vue de fournir les services spécifiés dans le cadre de la convention d'assistance, notamment à des réparateurs, des prestataires de mobilité (services de taxi, prestataires de véhicules de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion) et des hôteliers.

Les données recueillies sont conservées pendant six (6) ans à compter de la date d'ouverture du dossier d'assistance. Par ailleurs, toute donnée incluse dans la documentation comptable est conservée pendant dix (10) ans.

Les enregistrements audio des appels téléphoniques sont conservés pendant une période de six (6) mois et sont ensuite automatiquement supprimés.

Conformément à la législation et aux réglementations applicables en matière de protection des données, et en particulier au Règlement général sur la protection des données n° 2016/679 et à la loi sur l'informatique et les libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle qu'elle a été modifiée, toute personne concernée par le traitement des données aura le droit d'accéder, de corriger, de s'opposer au traitement, de limiter le traitement, de supprimer ou d'obtenir le transfert de toute donnée à caractère personnel les concernant qui pourrait être présente dans les fichiers utilisés par le Fournisseur d'assistance.

Ces droits peuvent être exercés par l'intermédiaire des services du Fournisseur d'assistance en envoyant une demande écrite par courrier à l'adresse indiquée à la page 2 de ce document ou en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante :

dpo@arceurope.fr

Le délégué à la protection des données du Fournisseur d'assistance répondra dans un délai d'un (1) mois.

En cas de désaccord sur la réponse donnée par le Fournisseur d'assistance, toute personne concernée a la possibilité de demander un recours auprès de l'autorité administrative suivante :

3, Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex 07
www.cnil.fr

PLAINTES

En cas de difficultés liées aux conditions d'application de l'Accord, le Bénéficiaire doit communiquer avec le service clients du Fournisseur d'assistance :

ARC EUROPE
France Service
clients
Parc des Tuileries
CS 80117
69578 Limonest Cedex

En cas de désaccord prolongé, après avoir reçu une réponse du Fournisseur d'assistance et après avoir effectué un examen final de la demande et épuisé tous les moyens d'appel internes, le Bénéficiaire peut déposer un appel auprès du médiateur indépendant, dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>
La Médiation de l'Assurance (LMA)
TSA 50110
75441 Paris cedex 09

Les compagnies d'assurance membres de la LMA ont mis en place un système permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour résoudre leurs litiges. Ce système est défini par la charte de médiation des assurances.

Tout litige relatif au présent document et qui n'a pu être résolu par un accord amiable entre les parties ou par l'intervention d'un médiateur sera porté devant la juridiction compétente.

SUBROGATION

En application de l'article L121-12 du Code des assurances :

« Les Fournisseurs d'assistance qui ont payé une indemnisation d'assurance doivent être subrogés, au taux de ce montant d'indemnisation, pour les droits et les actions du Bénéficiaire par rapport à des tiers qui, par le biais de leurs actions, ont causé les dommages engageant la responsabilité du Fournisseur d'assistance.

Le Fournisseur d'assistance peut être entièrement ou partiellement déchargé de cette charge de responsabilité vis-à-vis du Bénéficiaire si, en raison des actions du Bénéficiaire, la subrogation ne peut plus être appliquée au bénéfice du Fournisseur d'assistance. »

LIMITATION

En application de l'article L114-1 du Code des assurances :

« Toutes les actions résultant d'un contrat d'assurance sont limitées à une période de deux ans, à compter de la date de l'événement qui les a causées.

Toutefois, cette période ne court que :

1) En cas de réticence, d'omission, de déclarations fausses ou inexacts concernant l'exécution du risque, à compter de la date à laquelle le Fournisseur d'assistance a pris connaissance de la situation ;

2) Dans le cas d'une réclamation, à compter de la date à laquelle les parties intéressées ont pris connaissance de la situation, à condition qu'elles soient en mesure de prouver qu'elles n'en n'avaient pas connaissance jusque là.

Lorsque les actions de l'assuré contre le Fournisseur d'assistance sont imputables au recours d'un tiers, le délai ne commence à courir qu'à partir de la date à laquelle le tiers en question a engagé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

En outre, conformément à l'article L114-2 du même code :

« La période de limitation sera interrompue en cas d'une des causes ordinaires d'interruption de ladite période et par la nomination d'experts à la suite d'une réclamation. L'interruption de la prescription peut en outre résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'une communication électronique en recommandé avec accusé de réception, par le Fournisseur d'assistance à l'assuré et relative à la légalité du paiement de la prime et par l'assuré au Fournisseur d'assistance relative au paiement de l'indemnité. »

LOI APPLICABLE

Le présent accord est régi par le droit français. La langue applicable est le français.