

**Le présent Contrat se compose :**

- Des présentes Conditions Générales, qui énoncent les services proposés, leurs limites, leurs exclusions, ainsi que les modalités de fonctionnement du Contrat,
- Du Bulletin d'adhésion, qui mentionne les options du Contrat, ainsi que sa durée, sa date de prise d'effet et sa date de fin.

Ce Contrat vous est proposé par le Vendeur mandaté par OPTEVEN Services, et se compose de prestations d'Entretien.  
Les prestations d'entretien sont mises en œuvre et gérées par OPTEVEN Services, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous.

## 1 - DEFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule ou en gras, ont les définitions suivantes :

**Adhérent** : personne physique ou morale désignée au Bulletin d'adhésion qui en est signataire et qui s'engage à payer les cotisations. Il est le propriétaire (titulaire du certificat d'immatriculation) 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 remise du Véhicule au réparateur, sous réserve des exclusions mentionnées au sein de l'article 2 des présentes. L'Adhérent, s'il agit pour des besoins personnels, doit résider à titre principal et habituel en France métropolitaine (Corse incluse) et avoir une domiciliation bancaire en France métropolitaine (Corse incluse). L'Adhérent, s'il agit à titre professionnel, doit justifier d'un siège social en France métropolitaine (Corse incluse) et avoir une domiciliation bancaire en France métropolitaine (Corse incluse).

Tout changement d'adresse de l'Adhérent, telle que précisée sur le Bulletin d'adhésion, doit être notifié au Gestionnaire dans les quinze (15) jours suivant le changement en joignant un document justificatif.

**Bulletin d'adhésion** : bulletin signé par l'Adhérent et décrivant notamment le Véhicule et la durée couverte, ainsi que les prestations et options choisies dans le cadre du Contrat PASS ENTRETIEN VE NORAUTO. La proposition de Contrat doit être acceptée expressément par OPTEVEN Services pour que le Contrat soit valablement formé.

**Consommateur** : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Contrat** : présent contrat PASS ENTRETIEN VE NORAUTO de prestations de services d'entretien de véhicule établi entre NORAUTO France et « Vous » l'Adhérent, bénéficiaire des services. Le Contrat PASS ENTRETIEN VE NORAUTO contient une (1) formule principale et des options facultatives.

**Date de la première mise en circulation** : date à laquelle le Véhicule a été immatriculé pour la première fois. Cette date est visible sur le certificat d'immatriculation (carte grise). C'est cette date qui sert de point de départ afin de calculer l'âge du véhicule.

**Professionnel** : personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole qui répond aux conditions d'éligibilité du Contrat. Il ne peut pas être un professionnel de l'automobile (garagiste, vendeur ou revendeur de véhicules etc...).

**Préconisations du Constructeur** : instructions édictées par le constructeur automobile du Véhicule, pour un véhicule circulant en France métropolitaine. Ces instructions figurent dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule qui a ont été remis à l'Adhérent lors de l'achat du Véhicule.

**Vendeur / Centre NORAUTO** : désigne le professionnel dont les coordonnées sont mentionnées au Bulletin d'adhésion au Contrat. Il s'agit d'un des membres du réseau de centres de réparations automobiles NORAUTO appartenant à NORAUTO France, SAS au capital de 72 883 499 €, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 480 470 152, dont le siège se situe 2A boulevard Van Gogh - 59650 Villeneuve d'Ascq, qui a conclu un contrat cadre avec OPTEVEN Services permettant à son réseau de centres de réparations automobiles NORAUTO de vendre le Contrat PASS ENTRETIEN lors d'un passage en atelier, et à son Centre Relations Clients NORAUTO de proposer l'adhésion au présent Contrat à distance.

**Gestionnaire** : prestataire auquel NORAUTO France a confié la mission de gérer le Contrat PASS ENTRETIEN VE NORAUTO. Le gestionnaire est OPTEVEN SERVICES, SAS au capital de 365 878 € immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 10 Rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne.

**Véhicule** : tout véhicule désigné sur le Bulletin d'adhésion et répondant aux critères d'éligibilité ci-après indiqués.

## 2 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Dans le cas où le Véhicule ne répondrait pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le Contrat sera annulé de plein droit. L'Adhérent ne bénéficiera donc pas des prestations d'entretien prévues au Contrat. Les conditions d'éligibilité énoncées ci-après sont appréciées pendant toute la durée du Contrat en fonction des déclarations de l'Adhérent et/ou des vérifications effectuées par le Gestionnaire.

### 2.1 Conditions relatives aux véhicules et à leur usage

#### a) Éligibilité des véhicules

Peuvent bénéficier du présent Contrat, les **véhicules électriques** à quatre (4) roues, de moins de 3,5 tonnes de poids total en charge (PTAC), dont la puissance fiscale est inférieure ou égale à 250 CV, immatriculés en France métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco. Il s'agit de véhicules âgés de moins de 13 ans depuis la Date de leur première mise en circulation et ayant circulé moins de 250 000 km. Le véhicule doit avoir été entretenu dans le respect des Préconisations du Constructeur depuis la Date de la Première Mise en Circulation et notamment en respectant la fréquence temporelle ou kilométrique indiquée par le constructeur automobile, au premier des deux termes atteints.

L'Adhérent s'engage à fournir le carnet d'entretien à OPTEVEN Services en cas de demande de vérification relative au respect des préconisations d'entretien.

L'Adhérent s'engage à fournir à OPTEVEN Services la copie des conditions particulières de son contrat d'assurance Responsabilité Civile Automobile en cas de demande de vérification relative à l'usage du Véhicule.

#### b) Inéligibilité des véhicules

Sont formellement exclus du présent Contrat :

**Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiqués à l'article 2.1 ainsi que :**

- Les véhicules destinés 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 8553),
- 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 amenés à rouler plus de 25 000 km par an et n'étant donc pas éligibles aux options kilométriques proposées,
- Les véhicules de type sportifs (motorisation supérieure à 6 cylindres),
- Les quads,
- Les véhicules de location de courte durée,
- Les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse,
- Les véhicules utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée et les pompiers,
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur 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 homologués 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 n°2016-1890 du 27 décembre 2016),
- Les véhicules dont la puissance fiscale est supérieure à 250 CV,
- Les véhicules dont le modèle est diffusé à moins de 100 exemplaires par an.

## 2.2. Conditions relatives à l'Adhérent

L'Adhérent doit répondre aux critères définis dans l'article 1 des présentes conditions générales et être un Consommateur ou un Professionnel. Des justificatifs peuvent lui être demandés lors de l'adhésion comme une copie de son titre d'identité.

Si l'Adhérent est un Professionnel agissant pour ses besoins professionnels, qu'il soit une personne physique ou une personne morale, celui-ci devra fournir un extrait K-Bis de moins de 3 mois ou un extrait d'immatriculation au registre National des entreprises (RNE) de moins de 3 mois pour les activités artisanales, sur lequel figure le nom du représentant légal de l'Adhérent, un RIB au nom de l'Adhérent, et un justificatif d'identité au nom du représentant légal de l'Adhérent.

## 2.3. Cessibilité

Le présent Contrat n'est pas cessible.

## 3 - TERRITORIALITE

Le présent Contrat est applicable en France métropolitaine (Corse incluse), à l'exclusion des DROM-COM, et en Principauté de Monaco.

## 4 - PERIODE DE VALIDITE

### 4.1. Prise d'effet, Durée du Contrat et des prestations

Le Contrat prend effet à la date indiquée au Bulletin d'adhésion pour une durée de trente-six (36) mois dont **une période minimale incompressible de six (6) mois.**

### 4.2. Kilométrage annuel parcouru

**4.2.1.** L'Adhérent choisit, dans le Bulletin d'adhésion, le kilométrage annuel maximum qui lui semble adapté à ses besoins parmi les choix suivants :

- « Kilométrage annuel inférieur ou égal à 15 000 km ».
- « Kilométrage annuel inférieur ou égal à 25 000 km ».

Les prestations ayant des occurrences fixes précisées à l'article 6 du Contrat ne sont pas concernées par le kilométrage annuel parcouru.

Pour bénéficier des prestations du Contrat, à l'exception des prestations ayant des occurrences fixes décrites à l'article 6, une moyenne kilométrique sera établie en fonction de l'option choisie.

**4.2.2.** La moyenne kilométrique annuelle sera vérifiée par le Gestionnaire, selon la prestation concernée, lors de la réception du devis ou lors des informations transmises par le Centre NORAUTO.

Elle est calculée au prorata temporis en fonction :

- Du kilométrage réel atteint par le Véhicule constaté par le Centre NORAUTO sur la facture lors du passage en atelier, Et
- De la durée écoulée en nombre de mois depuis la date de la précédente révision sur le Véhicule (telle que prévue à l'article 6.2. des Conditions Générales), ou la date de l'adhésion, lorsqu'il s'agit de la première demande de prise en charge, rapportée sur douze (12) mois.

**En cas de dépassement de cette moyenne kilométrique mensuelle constaté au moment de la demande de prise en charge, le Gestionnaire opposera un refus de prise en charge.**

*Par exemple :*

Pour un véhicule ayant 30 000 km au compteur au 1er janvier, date de l'adhésion et pour lequel l'Adhérent a opté pour l'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 15 000 km ».

Pour bénéficier des prestations du présent Contrat, le véhicule ne doit pas dépasser une moyenne kilométrique de 15 000 km par an soit une moyenne kilométrique de 1 250 km par mois à la date de la demande de prise en charge.

Le 1er juin de l'année (N), une demande de prise en charge est effectuée dans un Centre NORAUTO.

Si au jour de cette demande de prise en charge, le véhicule présente un kilométrage de 35 000 km, constaté par le Centre NORAUTO, cela signifie que le véhicule a roulé 5 000 km, entre le 1er janvier et le 1er juin de l'année (N).

Ainsi, sa consommation kilométrique moyenne est de 5 000 km / 5 mois = 1 000 km/mois, c'est-à-dire 12 000 km/an.

Dans cette hypothèse, la demande de prise en charge sera accordée dans les conditions du présent Contrat.

Si au jour de cette demande de prise en charge, le Véhicule présente un kilométrage de 37 500 km, constaté par le Centre NORAUTO, cela signifie que le véhicule a roulé 7 500 km, entre le 1er janvier et le 1er juin de l'année (N).

Ainsi, sa consommation kilométrique moyenne est de 7 500 km / 5 mois = 1 500 km/mois, c'est-à-dire 18 000 km/an. La demande de prise en charge ne sera pas accordée sauf régularisation par changement d'option conformément à l'article 4.3. ci-dessous.

En revanche le présent paragraphe relatif au calcul de la moyenne kilométrique ne s'applique pas pour la 1ère prestation lorsque celle-ci est réalisée au jour de l'adhésion du présent Contrat.

**4.2.3.** L'Adhérent doit informer le Gestionnaire de tout dépassement de l'option kilométrique soit :

- Par voie postale : OPTEVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gougues – 69100 Villeurbanne,
- Par email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com),
- Par téléphone : 04 72 43 66 23.

En cas de dépassement de cette moyenne kilométrique mensuelle constaté au moment de la demande de prise en charge, aucun accord ne pourra être émis par le Gestionnaire pour les prestations soumises à contrôle du kilométrage, sauf régularisation à la hausse par changement de l'option kilométrique annuelle, lorsqu'elle est possible.

**En l'absence ou impossibilité de changement d'option kilométrique, l'Adhérent s'engage à régler au centre réparateur le montant de la prestation à réaliser pour les prestations soumises à contrôle du kilométrage.**

#### **4.3. Modification de l'option kilométrique choisie**

L'Adhérent a la possibilité à tout moment d'augmenter l'option kilométrique annuelle initiale souscrite modifiant ainsi le Contrat initial. **Il ne peut réduire l'option kilométrique.**

L'Adhérent devra adresser une demande écrite au Gestionnaire soit :

- Par voie postale : OPTEVEN Services - Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gougues – 69100 Villeurbanne,
- Par email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com).

Aucune modification de l'option kilométrique ne pourra être faite sans l'acceptation écrite du Gestionnaire. En cas d'accord d'OPTEVEN Services, il sera proposé à l'Adhérent la signature d'un avenant, prévoyant une modification rétroactive de l'option kilométrique choisie au jour de la souscription.

La modification de l'option kilométrique à la hausse supposera un rattrapage du montant de la cotisation due. Il sera alors proposé à l'Adhérent une modification rétroactive du montant de la cotisation depuis la date de prise d'effet du Contrat.

Le rattrapage rétroactif des cotisations sera calculé et prélevé en une seule fois, sur le compte bancaire de l'Adhérent entre le 15 et le dernier jour du mois suivant la prise en compte de la modification.

La modification de l'option kilométrique annuelle n'est pas possible dans les cas suivants :

- Lorsque l'Adhérent demande une modification de durée ou de kilométrage annuel à la baisse,
- Lorsque l'Adhérent dispose déjà de l'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 25 000 km ».

**Il est rappelé à l'Adhérent que le changement de l'option annuelle kilométrique n'entraîne pas de modification(s) quant à la formule initiale choisie. Ainsi, les options complémentaires du Contrat, souscrites au jour de l'adhésion, ne pourront être changées.**

#### **4.4. Ajout d'une option en cours de Contrat**

L'Adhérent a la possibilité d'ajouter a posteriori les options Pneus et/ou l'option Services+.

L'Adhérent devra adresser une demande écrite au Gestionnaire soit :

- Par voie postale : OPTEVEN Services - Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gougues – 69100 Villeurbanne,

- Par email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com)

Aucun ajout d'option en cours de Contrat ne pourra être faite sans l'acceptation écrite du Gestionnaire. En cas d'accord d'OPTEVEN Services, il sera proposé à l'Adhérent la signature d'un avenant.

Un rattrapage rétroactif des cotisations sera calculé et prélevé sur le compte bancaire de l'Adhérent entre le 15 et le dernier jour du mois suivant la prise en compte de la modification.

Les conditions décrites à l'article 6.4 s'appliquent à l'expiration de la première année d'application du Contrat, décomptée à partir de sa date d'adhésion (*exemple : si le Contrat est souscrit en octobre 2022 et l'option est ajoutée en septembre 2023, les options Pneus pourront être prises en charge dès octobre 2023*).

Les options Pneus et/ou l'option Services+ sont irrévocables et ne peuvent être résiliées en cours de Contrat.

#### **4.5. Cessation du Contrat**

##### **4.5.1. Cessation anticipée en cas de perte du Véhicule**

En cas de Perte totale, le Contrat pourra être résilié par l'Adhérent à réception par le Gestionnaire des justificatifs permettant d'établir la disparition ou la destruction du Véhicule.

Les justificatifs doivent être adressés au Gestionnaire, soit :

- Par voie postale : Opteven Services - Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gougues – 69100 Villeurbanne Cedex,
- Par email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com)

Les cotisations payées au Gestionnaire jusqu'au jour de la réception du justificatif, demeurent acquises.

Toutefois, si la perte fortuite du Véhicule intervient pendant la période incompressible de six (6) mois, le Gestionnaire pourra réclamer à l'Adhérent, le reliquat restant dû jusqu'au terme de ladite période incompressible.

##### **4.5.2. Cessation anticipée à l'initiative de l'Adhérent**

L'Adhérent a la possibilité de résilier son Contrat avant la fin de celui-ci (notamment en cas de revente du Véhicule).

Si l'Adhérent souhaite résilier son Contrat avant la fin des six premiers mois d'application de celui-ci, il sera redevable des mensualités restantes dues jusqu'aux six premiers mois inclus ainsi que la moitié des mensualités restant dues jusqu'à la fin du Contrat (36<sup>ème</sup> mois inclus).

En cas de résiliation du Contrat après les six (6) premiers mois d'application de celui-ci, l'Adhérent sera alors redevable de la moitié des mensualités restant dues jusqu'à la fin du Contrat (36<sup>ème</sup> mois inclus).

L'Adhérent devra adresser sa résiliation au Gestionnaire soit :

- Par voie postale : OPTEVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gougues – 69100 Villeurbanne Cedex,
- Par email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com),

En cas de rachat par l'Adhérent d'un véhicule remplissant les conditions d'éligibilité et d'une nouvelle adhésion à un nouveau contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO, l'Adhérent pourra demander sur étude, à OPTEVEN Services, la révision de ces modalités de résiliation en transmettant par email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com) :

- Le certificat de cession du véhicule vendu,
- Le numéro de contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO du nouveau Véhicule.

##### **4.5.3. Cessation anticipée en cas d'impayé**

En cas d'impayé, le Contrat sera immédiatement et automatiquement suspendu dès le 1er rejet de prélèvement. Un courrier de mise en demeure de payer sera envoyé à l'Adhérent par OPTEVEN Services.

La réactivation du Contrat se fera à l'initiative de l'Adhérent qui prendra contact avec OPTEVEN Services pour régulariser la situation soit :

- Par email : [tresorerie@opteven.com](mailto:tresorerie@opteven.com)
- Par téléphone au 04 72 43 69 03.

Aucune prestation ne pourra être prise en charge avant régularisation de la situation.

A défaut de règlement dans les quinze (15) jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, le Contrat sera automatiquement résilié par OPTEVEN Services.

La résiliation du Contrat, pour motif d'impayé, entraînera l'exigibilité de l'intégralité des mensualités dues jusqu'à la fin du Contrat (jusqu'au terme du 36ème mois inclus).

OPTEVEN Services procédera au recouvrement des cotisations impayées par tous moyens légaux notamment par voie judiciaire. OPTEVEN Services pourra mandater une société de recouvrement en charge de recouvrer les sommes dues.

Pour les Adhérents ayant la qualité de Professionnel, des frais de recouvrement d'un montant de 40 Euros et des intérêts calculés sur le nombre de jour de retard selon un taux correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, seront exigés.

#### 4.6. Droit de rétractation de l'Adhérent Consommateur en cas d'adhésion à distance

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

L'Adhérent devra intituler sa demande « Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO » et l'adresser par écrit soit :

- Par courrier ou tout autre support durable à l'adresse :  
OPTEVEN Services, Service Relation Client – 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne,
- Par email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com).

Ce droit de rétractation n'est pas possible lorsque le Contrat a été souscrit dans un Centre NORAUTO.

L'Adhérent est par ailleurs invité à préciser sa demande et les éléments qui suivent en reprenant la formulation suivante :

« Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO portant sur les prestations d'entretien et de remplacement des pièces d'usure, prévue par l'article L. 221-1 et suivants du Code de la consommation à compter de la date d'adhésion au Contrat. »

Date d'adhésion au Contrat :

Date de la demande de rétractation :

Numéro de Contrat :

Numéro d'immatriculation du véhicule :

Nom de l'Adhérent :

Email de l'Adhérent :

Adresse de l'Adhérent :

Signature de l'Adhérent (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

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

**Sont exclues du droit de rétractation tous les Contrats conclus à distance dont l'exécution a commencé, avec l'accord préalable exprès de l'Adhérent, avant la fin du délai de rétractation, conformément à l'article L.221-28-1 du Code de la consommation.**

Ainsi, dans l'hypothèse où l'exécution d'une ou plusieurs prestations a été réalisée avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, il existe deux options :

- Soit l'Adhérent reconnaît et accepte que l'accord qu'il donnera pour la réalisation immédiate d'une ou plusieurs desdites prestation(s) vaudra renonciation expresse à son droit de rétractation prévu à l'article L 221-18 du même Code.
- Cette demande est recueillie de manière expresse dans le Bulletin d'adhésion remis au moment de son adhésion.
- Soit l'Adhérent exerce son droit de rétractation au présent Contrat. Il devra alors procéder au remboursement des prestations d'ores et déjà effectuées, conformément à l'article L.221-25, al.2nd du Code de la consommation.

## 5 - MONTANT ET MODALITES DE PAIEMENT DE LA COTISATION

### 5.1. Montant

Le coût de la cotisation applicable est celui du tarif en vigueur au jour de l'adhésion. Le montant de la cotisation TTC (toutes taxes comprises) est mentionné au Bulletin d'adhésion. La cotisation est payable selon le moyen de paiement indiqué au Bulletin de d'adhésion. Aucun paiement en espèces n'est accepté.

Le tarif est basé sur un taux de TVA de 20%. Toute modification de ce taux pourra entraîner une révision, de plein droit, des prix à compter de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation fiscale.

### 5.2. Modalités de paiement

L'Adhérent règle mensuellement la cotisation relative à son Contrat. Il est prélevé par OPTEVEN Services pendant toute la durée du Contrat. L'Adhérent autorise donc OPTEVEN Services à prélever la somme correspondante sur son compte bancaire.

Il est rappelé que le règlement par mensualité constitue une facilité de paiement.

Un mandat de prélèvement SEPA complété et signé, ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) correspondant à un compte bancaire ouvert au nom de l'Adhérent devront impérativement être transmis au Gestionnaire en même temps que le Bulletin d'adhésion dûment rempli et signé par l'Adhérent.

La cotisation mensuelle, taxes comprises, est payable le quinze (15) de chaque mois, par prélèvement bancaire. Le prélèvement mensuel commence le mois civil suivant la date d'acceptation du Contrat par OPTEVEN Services. Le montant de la première cotisation inclut le rattrapage de mensualités entre la date d'adhésion au Contrat et le mois du premier prélèvement.

### 5.3. Défaut de paiement

Il sera fait application de la procédure de recouvrement indiquée en article 4.5.3. « Cessation anticipée en cas d'impayés ».

## 6 - CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT PASS ENTRETIEN NORAUTO

### 6.1. Prise en charge de la première prestation

Le Contrat prévoit la prise en charge de l'ensemble des prestations d'entretien, prévues au Contrat (hors options dont les conditions sont décrites ci-dessous), qui peuvent être réalisées le jour de l'adhésion, sous réserve des Préconisations du Constructeur.

Néanmoins lorsque l'option Pneus Eté ou/et Pneus 4 saisons est/sont souscrite(s) dans le Bulletin d'adhésion au Contrat **seul un train de deux (2) pneus pourra être pris en charge lors du premier entretien tel que décrit à l'article 6.4.**

### 6.2. Descriptif de la prestation d'entretien périodique

Les opérations de révision sont prévues par avance suivant les Préconisations du Constructeur. Les prestations couvertes dans le cadre des opérations périodiques varient en fonction du modèle de Véhicule, du kilométrage du Véhicule ou de la périodicité des opérations sur la base de la date anniversaire du Véhicule.

Dans le respect des Préconisations du constructeur, **les pièces et ingrédients concernés par les opérations d'entretien périodique pris en charge par le présent Contrat sont les suivantes :**

- Filtre à pollen ou d'habitacle
- Liquide de frein
- Liquide lave-glace
- Liquide de refroidissement
- Purge liquide de refroidissement
- Diagnostic électronique – gestion des capteurs

#### Etat de la batterie :

- Etat du liquide de refroidissement moteur électrique
- Etat des câbles de charge batterie de traction
- Etat passages et câbles haute tension
- Etat ensemble pack batterie de traction
- Etat dispositif de charge (prise)
- Diagnostic pack batterie
- État de santé pack batterie (SOH)
- Résistance interne pack batterie
- Tension cellules pack batterie
- Ecart de tension pack batterie

**Cette liste est limitative : aucune autre pièce ou ingrédient ne pourra être pris en charge dans le cadre du présent Contrat.**

L'Adhérent devra réaliser l'entretien de son Véhicule selon l'âge et le kilométrage prévus par le constructeur au premier des deux termes échus.

### 6.3. Descriptif de la prestation « remplacement des pièces d'usure »

Le Contrat prévoit en plus de l'entretien détaillé à l'article 6.2, la prise en charge du coût de remplacement des pièces listées ci-dessous (pièces d'origine et main d'œuvre) sous réserve du respect des deux conditions cumulatives suivantes :

- La pièce concernée n'est plus en mesure de remplir la fonction pour laquelle elle a été conçue, d'un point de vue technique et en termes de sécurité.
- Les pièces concernées par la prestation de remplacement des pièces d'usure font partie des pièces limitativement énumérées dans le tableau ci-après ; elles sont prises en charge sous réserve du respect des périodicités ou du kilométrage parcouru suivants :

Liste des pièces	Age ou kilométrage minimum du Véhicule entre la Date de la 1ère mise en circulation et la 1ère intervention – puis délai ou kilométrage parcouru minimum entre deux (2) interventions.
BALAI D'ESSUIE-GLACE AVANT (AV) ET ARRIERE (AR)	AV : 12 mois AR : 12 mois
PLAQUETTES DE FREIN AVANT (AV) ET ARRIERE (AR)	AV : 40 000* km AR : 50 000* km
DISQUES DE FREIN AVANT (AV) ET ARRIERE (AR)	AV : 80 000* km AR : 100 000* km
KIT DE FREIN ARRIERE	100 000* km
PURGE DES FREINS	Si besoin
RECHARGE CLIMATISATION GAZ R 134A et GAZ 1234-YF	1 fois sur la durée du Contrat
Ampoules (hors LED et XENON)	1 fois par an

\* Les kilométrages portant le signe (\*) ne sont mentionnés qu'à titre indicatif.

Dans cette hypothèse, OPT EVEN Services vérifiera que la pièce d'usure remplacée n'est plus en mesure de remplir la fonction pour laquelle elle a été conçue, d'un point de vue technique et en termes de sécurité et que ce remplacement n'est pas dû à une cause relevant des exclusions détaillées en article 8.1.

### 6.4. Options Pneus

L'Adhérent peut choisir, lors de l'adhésion au Contrat, une ou plusieurs options parmi les suivantes :

- Option Pneumatiques Eté
- Option Pneumatiques Hiver
- Le cumul des options Pneumatiques Eté et Hiver
- Option Pneumatiques 4 Saisons

Les options choisies sont indiquées sur le Bulletin d'adhésion.

Ces options prévoient la prise en charge du remplacement de deux (2) trains de pneumatiques soit quatre (4) pneumatiques maximum pendant la durée du Contrat.

Cette prestation inclut :

- Des pneumatiques de même taille, et de même marque, hors tuning, correspondant aux Préconisations du Constructeur,
- Le montage et l'équilibrage,
- Le gonflage à l'azote,
- La valve à l'exclusion des valves électroniques,
- La géométrie (1 fois par changement de train),
- Deux (2) permutations par an si option pneumatiques hiver souscrite,
- La Garantie Crevaion NORAUTO dont les conditions générales ont été remises à l'Adhérent par le Centre NORAUTO.

#### 6.4.1. Modalités de prise en charge pour les options « Pneus Été » et « Pneus 4 Saisons »

Sur les douze (12) premiers mois du Contrat la prise en charge est limitée à un train de deux (2) pneumatiques sous réserve que l'option Pneus ait été souscrite.

La demande de prise en charge est à effectuer en Centre NORAUTO. **La réalisation de la prestation est uniquement effectuée dans un centre NORAUTO.**

#### 6.4.2. Modalités de prise en charge pour l'option « Pneus Hiver »

Sur les douze (12) premiers mois du Contrat, il n'y a pas de limitation de prise en charge sur le nombre de trains de pneumatiques.

La demande de prise en charge est à effectuer en Centre NORAUTO. **La réalisation de la prestation est uniquement effectuée dans un centre NORAUTO.**

### 6.5. Option Services+

#### 6.5.1. Prestation Switch

Sur demande de l'Adhérent, le Gestionnaire prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition d'un véhicule de location de catégorie équivalente, maximum D en kilométrage illimité en faisant appel à des loueurs courte durée, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à la caution, à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Cette prestation est limitée à une durée de cinq (5) jours maximums et à une (1) utilisation par année contractuelle. Les frais d'essence et de péage sont à la charge du conducteur ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.

Le retour du véhicule de location par l'Adhérent pourra se faire, au choix, à l'agence de location où le véhicule a été initialement loué ou, sous réserve de l'accord préalable de cette agence, dans une autre agence du réseau du loueur. Dans ce dernier cas, les frais supplémentaires éventuels en découlant seront à la charge de l'Adhérent. La réservation sera automatiquement annulée si l'Adhérent ne se présente pas à l'agence de location au plus tard quinze (15) minutes après l'heure fixée du rendez-vous.

#### 6.5.2. Prestation Déplacement Rapide

Sur demande de l'Adhérent, le Gestionnaire organise et prend en charge un trajet en taxi depuis le lieu de travail ou le domicile de l'Adhérent pour la destination de son choix dans la limite de 50 € TTC. Cette prestation est mise en place si le Véhicule est non chargé au moment du déplacement.

Cette prestation est limitée à deux (2) utilisations par l'Adhérent sur toute la durée d'application du contrat.

#### 6.5.3. Prestation Badge de Recharge

Cette prestation permet à l'Adhérent de bénéficier gratuitement d'un badge rechargeable initialement crédité de 50 € TTC, utilisable sur les bornes de recharge référencées par le fournisseur du badge. Une fois le crédit de recharge de 50 € TTC intégralement consommé, les consommations ultérieures seront à la charge exclusive de l'Adhérent.

Pour recevoir son badge rechargeable, l'Adhérent doit se référer aux informations indiquées dans son email de confirmation de souscription au Contrat. Toute réclamation inhérente au fonctionnement du badge ou au fonctionnement des bornes de recharge en électricité devront être adressées au fournisseur du badge.

En aucun cas, la responsabilité du Gestionnaire ne pourra être engagée pour quelque dommage que ce soit en lien avec la prestation délivrée par le fournisseur du badge. Aucun

remboursement ne sera effectué si le crédit initial n'est pas consommé à la fin du Contrat.

### 6.6. Obligations de l'Adhérent

La mise en œuvre du Contrat est conditionnée au respect, par l'Adhérent ou tout utilisateur autorisé par l'Adhérent, de l'obligation d'utiliser le Véhicule raisonnablement et dans le respect des normes et Préconisations du Constructeur. En cas de non-respect de cette obligation, le Contrat sera nul et non avenue de plein droit.

**La décision ou le refus de prise en charge des opérations d'entretien dans le cadre du présent Contrat n'exonère pas l'Adhérent de respecter les conditions de mise en œuvre de la garantie constructeur ou de la garantie contractuelle dont bénéficie éventuellement le Véhicule.**

## 7 - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

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.

Les prestations d'Entretien sont prévues par avance suivant les règles fixées par les constructeurs automobiles.

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

**L'Adhérent doit s'adresser obligatoirement à un Centre NORAUTO, pour obtenir la prise en charge des prestations décrites dans le présent Contrat. Ce dernier effectuera les demandes de prise en charge par téléphone au numéro suivant :  
04.72.43.66.07 ou par internet sur [www.opteven.com](http://www.opteven.com)**

**Toute prestation d'Entretien qui n'aura pas été réalisée dans un Centre NORAUTO ne donnera lieu à aucun remboursement au titre du Contrat.**

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

**Aucune dépense effectuée d'autorité, par l'Adhérent ou le Centre NORAUTO, ne sera remboursée.**

La prise en charge sera limitée aux montants des pièces et de la main d'œuvre déterminés selon les tarifs appliqués dans le réseau NORAUTO. L'Adhérent s'engage à régler directement au réparateur le solde éventuel restant à sa charge.

## 8 - EXCLUSIONS GENERALES ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

### 8.1. Exclusions générales

**Le Contrat ne prend pas en charge :**

- **Les opérations d'entretien non effectuées dans le réseau des centres NORAUTO, ou effectuées hors France métropolitaine, ou hors Principauté de Monaco,**
- **Les frais de carburant, lavage, nettoyage, parking, additifs,**
- **Les réparations, rééquilibrage ou fourniture de pneumatiques lorsque l'une des options Pneus n'a pas été souscrite,**
- **La prise en charge du contrôle technique du Véhicule,**
- **Les opérations d'entretien non préconisées par le constructeur,**

- Les défauts, remplacement de pièces ou réparation mentionnés dans le procès-verbal établi à la suite du contrôle technique,
- Les conséquences de l'excès de froid ou de chaleur, de l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule,
- Les conséquences d'une cause externe, d'un événement climatique naturel, de faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires sur le Véhicule,
- Les avaries ou interventions résultant :
  - D'un accident de circulation, du vol, de l'incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation du Véhicule,
  - Du non-respect des Préconisations du Constructeur et périodicité d'entretien définies par le constructeur ou de l'usage d'un lubrifiant non homologué par le constructeur ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat,
  - De la négligence de l'Adhérent ou de tout utilisateur autorisé du Véhicule, pendant la période de validité du présent Contrat,
- Les frais résultants de l'utilisation anormale du Véhicule et/ou dans des conditions non conformes à celles prescrites 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 sur le Véhicule,
- Les conséquences de l'installation sur le Véhicule 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.

Le présent Contrat n'a pas pour effet de se substituer à la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil ni à la garantie de défaut de conformité prévue aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation.

NORAUTO reste seul responsable des interventions effectuées dans ses centres : NORAUTO est garant des pièces remplacées à cette occasion au titre de la garantie légale des vices cachés et de la garantie légale de conformité.

#### > Garantie légale de conformité

Conformément à l'article L.217-4 du Code de la consommation, NORAUTO s'engage à délivrer un produit 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 la responsabilité de NORAUTO.

Conformément à l'article L.217-5 du Code de la consommation, le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité et sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, l'Adhérent Consommateur :

- Bénéficie, d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation et le remplacement du produit, en cas de défaut de conformité avéré et sous réserve que ce choix n'entraîne pas un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois à partir de la délivrance du produit, délai ramené à six (6) mois pour les biens d'occasion.

#### > Garantie légale des vices cachés

L'Adhérent peut décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, l'Adhérent dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés à l'encontre de NORAUTO.

Pour bénéficier de cette garantie légale des vices cachés, l'Adhérent doit apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel ce dernier le destinait, ou diminue tellement cet usage, que l'Adhérent ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Dans ces conditions, il aura le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. Cependant, NORAUTO n'est pas tenu des vices apparents et dont l'Adhérent a pu se convaincre lui-même.

L'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle NORAUTO peut être déchargé des vices apparents, étant rappelé que les garanties légales de conformité et de vice caché s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

#### 8.2. Circonstances exceptionnelles

Le Gestionnaire s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au Contrat.

Cependant, OPTEVEN Services ne pourra être tenu responsable de tout manquement ou contretemps dans l'exécution des réparations résultant du fait d'un tiers (Centre NORAUTO ou un fournisseur).

OPTEVEN Services et NORAUTO France ne seront pas tenus responsables en cas d'échec ou de difficulté dans l'exécution de leurs obligations ni de la non-exécution, ni des retards en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations pour cause de force majeure ou d'évènements 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 ou NORAUTO France), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- Les catastrophes naturelles.

## 9 - CAS DE NULLITE

Toute fraude, fourniture de justificatifs frauduleux ou ne respectant pas les présentes conditions générales, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du Contrat, et l'exigibilité du montant des prestations dont l'Adhérent aura bénéficié dans le cadre du Contrat frauduleusement souscrit, sans préjudice de dommages et intérêts.

## 10 - DONNEES PERSONNELLES

### 10.1. Règlement Général sur la protection des données personnelles (RGPD)

Les données personnelles concernant l'Adhérent recueillies à l'occasion de l'adhésion au Contrat et/ou de son exécution, font l'objet d'un traitement informatique sous la responsabilité de la société NORAUTO France destiné à :

- La gestion de la relation commerciale entre NORAUTO et l'Adhérent (base légale : intérêt légitime de Norauto),
- L'exécution du Contrat, comprenant notamment la réalisation des prestations incluses dans le contrat, le paiement des mensualités et la gestion des impayés (base légale : exécution du contrat) le suivi de la fourniture des prestations et,
- L'envoi de sollicitation commerciale de la part de NORAUTO sauf opposition de l'Adhérent (base légale : intérêt légitime de NORAUTO).

Les données personnelles collectées peuvent également faire l'objet d'un traitement statistique et d'amélioration de sa connaissance client, pour personnaliser ses contenus, offres et publicités. A cette fin, NORAUTO partage certaines données avec ses partenaires de l'alliance VALIUZ. Pour plus de détails sur les conditions de traitement des données ou pour s'opposer à ces traitements, l'Adhérent est invité à consulter la Charte Données Personnelles de NORAUTO à l'adresse suivante : [https://www.norauto.fr/charte\\_donnees\\_personnelles.html](https://www.norauto.fr/charte_donnees_personnelles.html), ou la page de l'Alliance VALIUZ dédiée aux droits à l'adresse suivante : <https://www.valiuz.com/mes-droits/>. Les données collectées sont destinées aux services internes de NORAUTO et peuvent également être communiquées à Mobivia (Groupe auquel appartient la société NORAUTO France) et à ses filiales ainsi qu'aux prestataires dûment autorisés par NORAUTO et à Valiuz, sous réserve des choix de l'Adhérent.

NORAUTO attire l'attention de l'Adhérent sur le fait que ce sera son prestataire OPTEVEN Services qui assurera le suivi du contrat auprès de l'Adhérent pour le compte de NORAUTO.

L'Adhérent bénéficie des droits suivants sur ses données personnelles : un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, et de portabilité de ses données, un droit à la limitation des traitements, un droit d'opposition au traitement pour motif légitime, un droit de déterminer le sort de ses données après son décès.

L'Adhérent peut exercer ces droits en s'adressant au siège social de NORAUTO à l'adresse suivante : Service Fidélisation et Connaissance Client de la Société Norauto France, 2A boulevard VAN GOGH à VILLENEUVE D'ASCQ ou par courriel : [vosdonneespersonnelles@norauto.fr](mailto:vosdonneespersonnelles@norauto.fr). Afin de traiter cette demande, la société NORAUTO France pourra demander à l'Adhérent de fournir tout justificatif utile afin de vérifier son identité.

Pour plus d'informations, et notamment connaître la base légale des traitements ou les règles en cas de transfert hors de l'Union Européenne, l'Adhérent peut utilement consulter la [Charte Données Personnelles](#) NORAUTO accessible sur le site [www.norauto.fr](http://www.norauto.fr).

Pour toute information complémentaire ou pour introduire une réclamation auprès de la CNIL, l'Adhérent est invité à consulter le site suivant : <https://www.cnil.fr>.

### 10.2. Droit d'opposition au démarchage téléphonique si l'Adhérent a la qualité de Consommateur

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 et suivants du Code de la consommation, l'Adhérent dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par voie électronique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 10.3. Enregistrements téléphoniques

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de ses services et/ou dans un objectif de formation et d'évaluation de ses salariés et/ou à des fins probatoires (par exemple pour prouver la mise en œuvre ou la bonne exécution des prestations ou la réalité d'un contrat), les communications téléphoniques avec OPTEVEN Services sont susceptibles d'être enregistrées. Ces enregistrements sont conservés pour une durée maximale de six (6) mois.

Ces enregistrements téléphoniques constituent un traitement de données à caractère personnel dont le responsable de traitement est OPTEVEN Services, auprès de qui les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, de portabilité et d'opposition pour motifs légitimes, à l'adresse suivante : OPTEVEN Services - Service Relations Client - 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne.

Pour plus de détails sur les conditions de traitement des données personnelles ou pour s'opposer à ces traitements, l'Adhérent est invité 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/>.

## 11 - PRESCRIPTION ET RECLAMATION

### 11.1. Prescription

Les parties conviennent que 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, 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 bienfondé de la demande de l'Adhérent ; demande en justice, même en référé ; mesure conservatoire ou acte d'exécution forcée).

### 11.2. Réclamations et médiation

#### 11.2.1 Réclamations adressées à NORAUTO

Pour toute réclamation ou demande d'information relatives à la **souscription au Contrat et/ou à l'exécution des opérations d'entretien du Contrat**, l'Adhérent peut contacter le Service Relations Clients NORAUTO au 0 800 105 106, du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (service et appels gratuits), ou par le biais d'un courriel adressé à [sconso@norauto.fr](mailto:sconso@norauto.fr).

En cas d'échec de ce processus, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, l'Adhérent, s'il a la qualité de Consommateur, a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur agréé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation pour lui soumettre toute réclamation liée à l'exécution du Contrat, introduite au cours des douze (12) derniers mois.

L'Adhérent, s'il a la qualité de Consommateur, peut ainsi déposer sa requête par écrit auprès du : Médiateur de Mobiliens, par courrier à l'adresse suivante : 43 Bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 MEUDON Cedex, par courriel à l'adresse suivante : [mediateur@mediateur-mobiliens.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobiliens.fr).

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

### 11.2.2 Réclamations adressées à OPTEVEN Services

Pour toute réclamation, ou demande d'information concernant la **gestion du Contrat**, l'Adhérent peut contacter OPTEVEN Services par courrier : OPTEVEN Services, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne, ou par courriel aux adresses suivantes :

- relationclient@opteven.com pour formuler une demande d'information ou une demande concernant la gestion du Contrat,
- reclamation@opteven.com pour formuler une réclamation.

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse d'OPTEVEN Services dans un délai de deux (2) mois, et si l'Adhérent est un consommateur au sens de l'article L.133-4 du Code de la consommation, il a 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 ; l'Adhérent reste libre de mener toute autre action légale.

### 12 - DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Le contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française. La langue française s'applique.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du présent contrat. Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du domicile ou du siège social du défendeur. Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

L'Adhérent s'il a la qualité de Consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de 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 l'adhésion au Contrat ou ultérieurement, les parties conviennent qu'elles sont remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Si l'Adhérent a la qualité de Professionnel, seuls les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Lyon sont compétents.

### 13 - 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.

### 14 - CONVENTION DE PREUVE

Sauf preuve contraire que l'Adhérent peut rapporter par tout moyen, l'Adhérent reconnaît que :

- L'adresse mail et le numéro de téléphone portable qu'il a communiqués pour souscrire ou gérer le Contrat lui appartiennent et l'identifient personnellement ;
- L'éventuelle validation électronique des documents précontractuels et contractuels par signature électronique ou par internet authentifie son consentement à l'adhésion au Contrat dans les termes et conditions des documents correspondants ;
- L'éventuel courrier électronique et ses pièces jointes confirmant l'adhésion au Contrat, non contestées dans les trente (30) jours à compter de leur réception, attestent du contenu du Contrat, ses garanties et exclusions.

### 15 REFERENCES AUX DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES