

1 - DEFINITIONS

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

Adhérent/Bénéficiaire : personne physique ou morale désignée au Bulletin d'adhésion qui en est signataire. Il est le propriétaire (titulaire de la carte grise) 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 ses 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 NORAUTO.

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

Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO : présent contrat de prestations de services d'entretien de véhicule établi entre NORAUTO France et « Vous » l'Adhérent, bénéficiaire des services. Le Contrat PASS ENTRETIEN 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.

Distributeur : membre du réseau des centres de réparations automobiles NORAUTO en France désigné au Bulletin d'adhésion, qui propose à ses clients l'adhésion au présent Contrat lors d'un passage en atelier ou le Centre Relations Clients NORAUTO qui propose l'adhésion au présent Contrat à distance.

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. L'Adhérent déclare avoir été informé des Préconisations du Constructeur.

Souscripteur : NORAUTO France, SAS au capital de 112 881 000 €, 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. NORAUTO France a souscrit un contrat cadre auprès d'OPTEVEN Services, distribué par son réseau de centres de réparations automobiles NORAUTO ou à distance via son Centre Relations Clients.

Gestionnaire : prestataire auquel NORAUTO France a confié la mission de gérer le Contrat PASS ENTRETIEN 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) Eligibilité des véhicules

Peuvent bénéficier du présent Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO, les véhicules particulier ou utilitaire thermiques et hybrides à quatre (4) roues, de moins de 3,5 tonnes de poids total en charge (PTAC), 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 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,
- De type 4x4 et 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 (hors installation d'un dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol ou bioéthanol ou éthanol E85) homologuées 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 à carburant GPL,
- Les véhicules électriques,
- 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 du titre d'identité ou encore pour le Professionnel, un extrait K-Bis de moins de 3 mois faisant mention du nom du représentant légal de la personne morale qui doit aussi être l'Adhérent au contrat.

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 d'adhésion pour une durée de trente-six (36) mois dont une **période minimale incompressible de six (6) mois**.

4.2. Option kilométrique annuelle

4.2.1. L'Adhérent choisit dans le Bulletin d'adhésion l'option kilométrique annuelle qui lui semble adaptée à ses besoins parmi les options suivantes :

- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 15 000 km »,
- L'option « kilométrage annuel inférieur ou égal à 25 000 km ».

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

4.2.2. La moyenne kilométrique 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 le Bénéficiaire 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 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 PASS ENTRETIEN NORAUTO.

4.2.3. L'Adhérent doit informer le Gestionnaire de tout dépassement de l'option kilométrique soit par courrier : OPT EVEN Services -Service Relations Client - 10 rue Olympe de Gouges – 69100 Villeurbanne, soit par email : relationclient@opteven.com, ou soit par téléphone : 04 72 43 66 23.

L'Adhérent a également la possibilité d'en informer NORAUTO soit par courrier au Centre de Relations Clients de NORAUTO 2A boulevard Van Gogh - 59650 Villeneuve d'Ascq, soit par email clientabonne@norauto.fr ou soit par téléphone : 03.59.31.82.28.

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. Changement d'option kilométrique

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

Il en informera pour cela le Gestionnaire soit par écrit à l'adresse suivante : OPT EVEN Services - Service Relations Client, 10 rue Olympe de Gouges – 69100 Villeurbanne, soit par email : relationclient@opteven.com.

L'Adhérent a également la possibilité d'en informer par écrit NORAUTO à l'adresse suivante : Centre de Relations Clients de NORAUTO 2A boulevard Van Gogh - 59650 Villeneuve d'Ascq, ou par email : clientabonne@norauto.fr.

En cas de changement d'option kilométrique annuelle au niveau supérieur, un 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.

Le changement d'option kilométrique sera matérialisé par la signature par l'Adhérent d'un avenant avec de nouvelles conditions tarifaires. 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 au Bénéficiaire 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 Kit de Distribution.

En cas d'ajout d'option(s), 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 aux articles 6.4 et 6.5 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 et/ou Kit de distribution pourront être prises en charge dès octobre 2023*).

Les options Pneus et/ou Kit de Distribution sont irrévocables et ne peuvent être résiliées en cours de contrat.

4.5. Cessation du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO

4.5.1. Cessation anticipée en cas de perte du Véhicule

En cas de perte fortuite (destruction ou vol) du Véhicule, le Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO pourra être résilié à réception des justificatifs de perte ou de vol du Véhicule (déclaration de vol auprès des autorités de police compétentes et/ou constat d'expert).

Les documents doivent être adressés à OPT EVEN Services, Service Relations Client, 10 rue Olympe de Gouges – 69100 Villeurbanne Cedex, ou par email : relationclient@opteven.com ou à NORAUTO, Centre de Relations Clients de NORAUTO, 2A boulevard Van Gogh - 59650 Villeneuve d'Ascq, ou par email : clientabonne@norauto.fr.

Les cotisations payées, entre les mains du Gestionnaire jusqu'au jour de la déclaration de perte, demeurent acquises.

Toutefois, si la perte fortuite du Véhicule intervient pendant la période incompressible de six (6) mois, le Gestionnaire pourra réclamer au Bénéficiaire, 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 PASS ENTRETIEN NORAUTO avant la fin de celui-ci (notamment en cas de revente du Véhicule).

Si l'Adhérent souhaite résilier son Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO avant la fin des six premiers mois d'application de celui-ci, il sera redevable des mensualités restant dues jusqu'aux six premiers mois inclus ainsi que la moitié des mensualités restant dues jusqu'à la fin du contrat (36^{ème} mois inclus).

En cas de résiliation du contrat après les six (6) premiers mois d'application de celui-ci, l'Adhérent sera redevable de la moitié

des mensualités restant dues jusqu'à la fin du contrat (36^{ème} mois inclus).

Le Bénéficiaire devra adresser sa résiliation à OPT EVEN Services - Service Relations Client - 10 rue Olympe de Gouges – 69100 Villeurbanne Cedex, ou par email : relationclient@opteven.com, qui cessera les prélèvements à réception de la demande. L'Adhérent a également la possibilité d'adresser sa résiliation à NORAUTO à l'adresse suivante : Centre de Relations Clients de NORAUTO 2A boulevard Van Gogh - 59650 Villeneuve d'Ascq, par Email : clientabonne@norauto.fr.

En cas de vente du Véhicule, l'Adhérent devra s'acquitter des cotisations restant dues.

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 OPT EVEN Services, la révision de ces modalités de résiliation en transmettant par email à 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 PASS ENTRETIEN NORAUTO sera immédiatement et automatiquement suspendu dès le 1^{er} rejet de prélèvement. Un courrier de mise en demeure de payer sera envoyé à l'Adhérent par OPT EVEN Services.

La réactivation du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO se fera à l'initiative de l'Adhérent qui prendra contact avec OPT EVEN Services - Service Relation Client – 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne – ou avec NORAUTO, 2A boulevard Van Gogh - 59650 Villeneuve d'Ascq pour régulariser la situation. 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 PASS ENTRETIEN NORAUTO sera automatiquement résilié par OPT EVEN Services.

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

OPT EVEN Services procédera au recouvrement des cotisations impayées par tous moyens légaux notamment par voie judiciaire. OPT EVEN 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

Lorsque l'adhésion au Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO a été conclue à distance et que l'Adhérent a la qualité de Consommateur, il est informé qu'il a le droit de se rétracter dans un délai de quatorze (14) jours calendaires, à compter du jour où le contrat à distance est conclu, conformément à l'article L221-5 du Code de la consommation.

L'Adhérent devra intituler sa demande « Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO » et l'adresser, par lettre recommandée avec accusé de réception, auprès d'OPT EVEN Services, Service Relations Client – 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne, ou par email : relationclient@opteven.com.

Le contrat sera résilié à la date indiquée sur le cachet de la poste ou la date de l'envoi de l'email.

Ce droit de rétractation n'est pas possible lorsque le contrat a été proposé 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. 221-5 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 :

Nom de l'Adhérent :

Adresse de l'Adhérent :

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

Sont exclues du droit de rétractation tous les Contrats PASS ENTRETIEN NORAUTO 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 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 les fractions de cotisation relatives à son Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO. Il est prélevé par OPT EVEN Services pendant toute la durée du contrat. L'Adhérent autorise donc OPT EVEN Services à prélever sur son compte la somme correspondante.

Chaque mensualité, taxes comprises, est payable entre le 15 et le dernier jour de chaque mois, par prélèvement bancaire. La première échéance est prélevée entre le 15 et le dernier jour du mois suivant le mois de l'adhésion. Il est rappelé que le règlement par mensualité constitue une facilité de paiement.

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 PASS ENTRETIEN NORAUTO 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.

Néanmoins, si la première prestation est :

- Un changement de pneumatiques, l'option Pneus doit obligatoirement être souscrite dans le Bulletin d'adhésion au Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO : dans ce cas, **seul un train de deux pneus pourra être pris en charge lors du premier entretien tel que décrit à l'article 6.4.**
- Une opération de remplacement du Kit de distribution, **l'opération ne sera pas prise en charge lors du premier entretien tel que décrit à l'article 6.5.**

6.2. Descriptif de la prestation de révision du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO

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.

Les pièces et ingrédients concernés par ces opérations d'entretien sont les suivants :

- Huile moteur
- Filtre à huile moteur
- Mise à niveau huile de boîte
- Bouchon de vidange ou joint de vidange
- Filtre à carburant et purge - Filtre à pollen ou d'habitacle - Filtre à air
- Bougies d'allumage
- Liquide de frein
- Liquide lave-glace - Liquide de refroidissement - Diagnostic électronique.

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

La prestation entretien pourra également comprendre, selon les Préconisations du Constructeur, les opérations suivantes :

Le nettoyage du filtre à particules (dont régénération forcée) et le liquide de régénération nécessité pour cette opération, à concurrence maximale d'une fois pendant la période d'application 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 » du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO

Le Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO 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 terme 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 par 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, OPTEVEN 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 terme de sécurité et que ce remplacement n'est pas dû à une cause relevant des exclusions détaillées en article 8.1.

6.4. Les prestations en option : Pneus

Les options « pneus » prévoient la prise en charge du remplacement de deux (2) trains de pneumatiques soit quatre (4) pneumatiques maximum pendant la durée du contrat. Elles sont limitées à un train de deux (2) pneus les douze (12) premiers mois d'application du contrat. Ainsi, l'Adhérent peut demander le bénéfice de cette prestation conformément à l'une ou plusieurs options choisies :

- Option pneumatiques été
- Option pneumatiques hiver
- Le cumul des options pneumatiques été et hiver
- Option pneumatiques 4 saisons

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 / an si option pneumatiques hiver souscrite,
- La Garantie Crevaion NORAUTO.

Si la première prestation à réaliser le jour de l'adhésion concerne les pneumatiques, l'option Pneus doit obligatoirement être choisie dans le Bulletin d'adhésion du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO **et seul le remplacement d'un train de deux (2) pneus pourra être pris en charge.**

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

6.5. La prestation en option : Remplacement du Kit de distribution

L'option « Remplacement du Kit de distribution » prévoit le remplacement et la prise en charge :

- Du kit de distribution
- De la pompe à eau
- Du kit accessoire (selon Préconisation du Constructeur)

Cette prestation ne sera effective qu'à partir du treizième mois d'application du contrat.

Les poulies damper (dénommées également poulies vilebrequin ou poulie amortisseur) sont exclues du contrat et ne peuvent faire l'objet d'un accord de prise en charge.

Cette prestation est une option du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO qui ne pourra être prise en charge qu'après 12 mois d'application de contrat.

Elle ne peut donc pas être prise en charge si la première prestation à réaliser le jour de l'adhésion concerne le kit de distribution, la pompe à eau et/ou le kit accessoire.

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

6.6. Obligations de l'Adhérent

La mise en œuvre du Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO est conditionnée au respect, par l'Adhérent ou tout utilisateur autorisé par l'Adhérent, de l'obligation d'utiliser le Véhicule dans le respect des normes et Préconisations du Constructeur. Le non-respect de cette condition sera sanctionné par la non prise en charge des prestations.

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

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

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

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

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 PASS ENTRETIEN NORAUTO 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,
- Le nettoyage du filtre à particules et le liquide de régénération du filtre à particules nécessaire pour cette opération, au-delà d'une prise en charge accordée pendant la durée d'application du présent contrat,

- 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,
- La prise en charge du remplacement du Kit de distribution lorsque l'option kit de distribution n'a pas été souscrite ou est demandée dans les 12 premiers mois d'application du contrat,
- 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 du Véhicule,
- 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 résultant 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

OPTEVEN Services ne pourra être tenue 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 qui résulterait d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil, catastrophes naturelles, risques de guerre, mobilisation générale, état d'urgence déclaré par les autorités publiques, réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées, conflits sociaux tels que grèves (hors grèves des salariés d'OPTEVEN Services ou de NORAUTO France), émeutes, mouvements populaires, lock-out, cataclysmes naturels, pandémies ou épidémies, effets de la radioactivité et risque nucléaire.

9 - CAS DE NULLITE

Toute fraude, fourniture de justificatifs frauduleux ou ne respectant pas les présentes conditions, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat, et l'exigibilité du montant des prestations dont il aura bénéficié dans le cadre de l'abonnement 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 à l'occasion de l'adhésion au Contrat PASS ENTRETIEN NORAUTO 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 PASS ENTRETIEN NORAUTO, comprenant notamment la réalisation des prestations incluses dans le contrat, le paiement de l'abonnement 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, 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 OPT EVEN 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, CS 70225 - 59812 LESQUIN ou par courriel : 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.

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.

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 OPT EVEN 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 OPT EVEN 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 : OPT EVEN 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'OPT EVEN à l'adresse suivante : <https://www.opteven.com/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 de l'événement qui y donne naissance selon les dispositions de l'article 2224 du Code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par le Gestionnaire du droit du Bénéficiaire ; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée).

11.2. Réclamations et médiation

Pour toute réclamation relative à l'exécution 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.

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.

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

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 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.