

DÉFINITIONS

Dans les passages ci-après du présent contrat, dont font partie ces conditions générales, les termes en majuscules ont la signification suivante:

Société: AO Automobiles Suisse SA, Thurgauerstrasse 35, 8050 Zürich. La proposition de conclure un contrat émane de la Société.

Prestataire: Entreprise au sein du Réseau Opel qui agit au nom et pour le compte de la Société.

Formulaire de commande: conditions particulières du contrat (Niveau de contrat souscrit, parties contractantes signataires, Véhicule, durée du contrat et kilométrage ainsi que prix convenu).

Niveau de contrat: Étendue des prestations selon le Formulaire de commande.

Réseau Opel: Entreprise autorisée par Opel en tant qu'atelier agréé sur le Territoire contractuel.

Bénéficiaire des prestations: Client désigné sur le Formulaire de commande, qui a signé le contrat pour bénéficier des prestations décrites ci-dessous.

Territoire contractuel: Le contrat s'applique dans les pays de l'Union européenne* ainsi que dans les pays ou territoires suivants : Andorre, Bosnie-Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Monténégro, Norvège, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Cité du Vatican.

*Au moment de la conclusion du contrat, l'Union européenne se composait des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Véhicule: Véhicule bénéficiant des prestations définies ci-dessous et inscrit sur le Formulaire de commande.

OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les prestations dont l'acheteur, en sa qualité de propriétaire ou de locataire du Véhicule, peut faire usage, selon le Niveau de contrat, conformément au Formulaire de commande.

DROIT DE PARTICIPATION ET PÉRIODE DE VALIDITÉ

Contrats conclus par type de véhicule

À l'exception des taxis, des voitures de tourisme avec chauffeur, des ambulances, des auto-écoles, des véhicules sanitaires légers, des véhicules de transport de personnes à titre onéreux, des véhicules transformés ou des véhicules utilisés pour des courses ou des rallyes, tout Véhicule Opel immatriculé à la date et dans le pays de signature du contrat peut être inclus dans le contrat. Cette disposition s'applique également si le Véhicule concerné a été transformé par un carrossier recommandé par Opel. Dans ce cas, les pièces transformées, les éventuelles pannes imputables aux transformations et les éventuels entretiens spécifiques à ces pièces ne sont pas couverts.

Durée du contrat et kilométrage

Le contrat doit être signé au plus tard au moment suivant, au premier des termes échus : dans les 35 premiers mois suivant

la date de début de garantie du Véhicule neuf et avant 100'000 km. Les contrats de service ne peuvent être conclus qu'au sein du Réseau officiel de concessionnaires. Le contrat prend fin dès que l'un des événements suivants se produit, l'élément déterminant étant dans chaque cas la survenue du premier de ces deux événements : fin de la période de validité convenue, celle-ci commençant à courir à la date de début de la garantie du Véhicule neuf, atteinte du kilométrage convenu, le décompte commençant au kilomètre zéro. La durée et le kilométrage choisis par l'acheteur sont indiqués sur le Formulaire de commande. L'acheteur a le choix entre les options figurant dans la liste de prix en vigueur le jour de l'achat. Si l'acheteur le souhaite, il a la possibilité, avant la fin de la période de validité, d'inclure une prolongation de la période de validité et/ou une augmentation du kilométrage dans le contrat. Il peut recourir à cette possibilité plusieurs fois, à condition que les plafonds de période de validité et de kilométrage applicables au moment de la signature du contrat selon le tarif n'aient pas été atteints. Le montant à payer doit toujours être demandé à l'importateur. Remarque : les obligations de prestations dans le cadre des extensions de garantie prennent effet à l'expiration de la garantie commerciale du Véhicule. Il convient de préciser à cet égard que certains composants des Véhicules tout électriques bénéficient d'une durée de garantie commerciale prolongée. Ces composants sont énumérés ci-dessous. Les extensions de garantie prévues contractuellement ne complètent ces durées prolongées que si la période de validité et le kilométrage définis dans le contrat excèdent les conditions de la garantie commerciale. La batterie d'entraînement des Véhicules tout électriques est couverte par une garantie commerciale d'une durée de huit (8) ans ou cent soixante mille (160 000) km, au premier des termes échu. La capacité de la batterie est conservée à 70 % au moins pendant la durée de la garantie.

CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION

Fourniture des prestations

Le coût des prestations convenues, fournies par le Réseau Opel conformément au contrat, est pris en charge directement par ce Réseau sur l'ensemble du Territoire contractuel. L'acheteur ne doit pas avancer de frais. Il supporte néanmoins les coûts des services de dépannage et/ou de remorquage sur les autoroutes ou routes comparables, qui sont payantes à l'entrée. Ces frais lui sont remboursés par AO Automobiles Suisse SA dans les limites fixées par le contrat, sur présentation de la facture originale dûment payée. Pour les pays en dehors de la zone euro, le taux de change applicable est celui en vigueur le jour de la facturation dans le pays de signature du contrat.

Pièces

Les pièces remplacées dans le cadre du contrat deviennent la propriété d'AO Automobiles Suisse SA. Les mesures peuvent être prises avec des pièces d'origine neuves ou avec des pièces détachées de rechange, à la discrétion d'AO Automobiles Suisse SA ou de son représentant. Pour les contrats de Niveau 2+ (entretien) et de Niveau 3 (usure), des pièces de la gamme Eurorepar peuvent être utilisées à partir de la 3e année (si disponibles et listées dans la Service Box).

Conditions de prise en charge des prestations

Le coût des prestations (pièces et main-d'œuvre, TVA incluse) est pris en charge par AO Automobiles Suisse SA, à condition qu'elles soient fournies par le Réseau Opel. La prise en charge des coûts des prestations convenues par contrat est soumise au

respect des conditions ci-après pendant toute la durée du contrat:

- le Véhicule doit être immatriculé pendant toute la durée du contrat dans le pays où le contrat a été conclu,
- le Véhicule doit avoir été utilisé et entretenu conformément aux spécifications du constructeur, qui figurent dans les documents de bord du Véhicule neuf,
- les services et contrôles prévus par le plan d'entretien du constructeur doivent être inscrits dans le carnet d'entretien du Véhicule. Si cela a été omis, l'acheteur doit apporter la preuve correspondante en justifiant les mesures prises (fiches d'entretien, factures, etc.),
- les fluides de fonctionnement (liquides et lubrifiants) doivent présenter à tout moment le Niveau correct.
- Seul le Réseau Opel et, par extension, les dépanneurs agréés du Réseau Opel sont autorisés à effectuer les interventions convenues contractuellement.

Réclamations

Les réclamations en lien avec le contrat doivent être adressées à AO Automobiles Suisse SA.

SERVICE DE DÉPANNAGE

En cas de panne d'un véhicule de marque Opel, le bénéficiaire peut, en plus de la garantie contre les défauts de fabrication, bénéficier de prestations complémentaires de circulation ou d'hébergement 24 heures en appelant Opel ASSISTANCE au numéro vert 0800 55 01 42 ou au +41 58 827 61 58 (pour les appels depuis tous les autres pays). Ce droit aux prestations existe pendant la durée du contrat.

Pour connaître l'étendue et le contenu des prestations, veuillez consulter les CGV de Opel ASSISTANCE.

PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Prix

Le prix correspond au tarif en vigueur à la date de signature du contrat. Il s'agit d'un prix fixe et définitif, valable pour toute la durée du contrat.

Paiement

Le règlement du prix doit être effectué à la signature du contrat, sans préjudice des dispositions applicables en cas de signature du contrat en dehors des locaux commerciaux.

Résiliation

Le contrat est automatiquement résilié dans les cas suivants : impossibilité permanente d'utiliser le Véhicule suite à un accident, vol du Véhicule s'il n'est pas retrouvé dans les 30 jours suivant le dépôt de plainte, immatriculation du Véhicule dans un pays autre que celui prévu dans le contrat. Dans ces cas, l'acheteur s'engage à informer AO Automobiles Suisse SA par lettre recommandée avec accusé de réception. L'événement doit être déclaré dans un délai de 45 jours. Le signalement écrit doit comporter les annexes suivantes : exemplaire du contrat, y compris tous les avenants éventuels signés par l'acheteur ; en cas de dommage total, une photocopie de l'attestation de la compagnie d'assurances ou de l'expert indiquant que le Véhicule est considéré comme une épave ; en cas de vol, une photocopie de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes, ainsi qu'une photocopie de l'accord sur l'indemnisation correspondante par la compagnie d'assurances.

REVENTE DU VÉHICULE PENDANT LA DURÉE DU CONTRAT

Le contrat payé comptant est transférable gratuitement à tout acheteur du Véhicule pendant sa durée de validité. Pour cela, l'acheteur initial et tout acheteur ultérieur doivent remettre à l'acquéreur du Véhicule l'original du contrat (Formulaire de commande + conditions générales).

DISPOSITIONS POUR LE NIVEAU 2+ ÉTENDUE DES PRESTATIONS

Extension de garantie

Cette prestation comprend le remplacement ou la réparation correspondante, à l'appréciation d'un professionnel, de pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses, c'est-à-dire de pièces qui, en cas de défaut, ne permettent pas une utilisation normale du Véhicule conformément au manuel d'utilisation. Si ce défaut endommage d'autres pièces du Véhicule, celles-ci sont remplacées ou réparées dans les mêmes conditions. Cette prestation ne concerne pas le remplacement de pièces d'usure, à moins qu'il ne soit dû à un défaut de fabrication. Remarque : dans le cas des Véhicules tout électriques, certains composants bénéficient d'une garantie commerciale étendue. La capacité minimale de la batterie d'entraînement de ces Véhicules couverts par l'extension de garantie est de 70 %.

Entretien régulier

Cette opération comprend les prestations prévues par le carnet d'entretien pour l'utilisation normale du Véhicule, à l'exclusion de celles prévues pour l'utilisation du Véhicule en conditions difficiles. Ces opérations incluent le remplacement des pièces et des fluides conformément au plan d'entretien et à la fiche d'information remise avec le Véhicule. Pour les Véhicules tout électriques, la capacité de la batterie d'entraînement est attestée par un certificat après chaque visite d'entretien couverte par le présent contrat. Ce certificat doit être demandé auprès de l'atelier agréé chargé de l'entretien. À moins qu'il n'ait demandé à l'obtenir par courrier, l'abonné le reçoit par courriel ou SMS.

Exclusions dans le cadre du Niveau 2+

Les prestations prévues dans le contrat ne sont pas fournies dans les cas suivants:

- enlèvement (dans la boue), engouffrement (dans l'eau), catastrophes naturelles, vandalisme, attentats, émeutes, immobilisation par les forces de sécurité, actes de guerre, terrorisme,
- accident, incendie, vol, tentative de vol, bris de réflecteurs ou bris de verre.

Les prestations suivantes ne sont pas couvertes par le contrat:

- remplacement, montage, entretien ou réparation d'accessoires qui n'étaient pas montés sur le Véhicule à l'origine, et leurs conséquences,
- conséquences de réparations, de transformations ou d'adaptations qui n'ont pas été effectuées par des entreprises liées au constructeur par contrat,
- dommages résultant de l'utilisation de fluides, de pièces ou d'accessoires autres que ceux d'origine ou qui ne sont pas de qualité équivalente,

- utilisation de carburants inadaptés ou de mauvaise qualité et d'additifs supplémentaires non recommandés par le constructeur,
- dommages résultant de phénomènes naturels, de la grêle, d'inondations, de la foudre, de tempêtes ou d'autres influences climatiques ou météorologiques,
- dommages résultant d'accidents, d'incendies, d'attaques à main armée, de tentatives d'effraction et d'émeutes,

- réparations rendues nécessaires par une négligence, une erreur de conduite, une utilisation inappropriée du Véhicule (surcharge, même temporaire, course de vitesse, etc.) ou par la non-exécution d'entretiens concordant en tout point avec les recommandations de Opel, conformément au carnet d'entretien du Véhicule. Les pannes et/ou décharges des batteries d'entraînement et de service du Véhicule en raison d'un mauvais raccordement électrique, de l'alimentation électrique, de l'installation électrique ou du courant utilisé ne sont en particulier pas couvertes par le contrat, à l'exception du service de remorquage mentionné au paragraphe « Assistance dépannage ».
- bris ou endommagement des phares et de leurs optiques et réflecteurs ou des rétroviseurs, perte des enjoliveurs ou des télécommandes, joints de porte,
- toutes les prestations qui ne sont pas expressément couvertes par le Niveau de contrat souscrit par le client,
- travaux sur la carrosserie et dans l'habitacle, y compris travaux de nettoyage (sauf dispositions contraires dans le présent contrat), réparations des garnitures de porte et des rembourrages,
- capote de cabriolet,
- vérification de bruits
- phénomènes d'usure, tels que décoloration, altération ou déformation de pièces en raison de leur vieillissement normal lié à l'utilisation du Véhicule, à son kilométrage, à son environnement géographique et climatique, pour autant que le remplacement de ces pièces ne résulte pas d'un défaut de fabrication,
- mises à jour des systèmes de navigation, recharges de parfum,
- remplacement du réservoir pour les Véhicules au gaz naturel,
- entretien esthétique (detailing) et entretien,
- roues, pneus et équilibrage,
- conséquences directes ou indirectes d'un défaut non signalé par le propriétaire du Véhicule auprès d'un atelier agréé Opel,
- conséquences directes ou indirectes de l'omission par le détenteur du Véhicule de répondre à la demande d'un atelier agréé Opel de faire immédiatement mettre le Véhicule en conformité avec la réglementation,
- adaptations nécessaires à la remise en conformité du Véhicule suite à des changements de législation entrés en vigueur après la livraison du Véhicule neuf,
- tous les autres frais qui ne sont pas expressément prévus par le présent contrat, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation du Véhicule, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

En ce qui concerne les Véhicules hybrides PHEV, les conséquences des situations suivantes ne sont pas couvertes par le contrat:

- conduite au-delà des limites indiquées dans le certificat d'homologation MCTA (Maximum Technically Permissible Mass in Charge) ou utilisation de la batterie d'entraînement à des fins autres que l'alimentation en courant du Véhicule,
- utilisation de câbles de recharge et de stations de recharge privées non conformes aux spécifications du constructeur,
- utilisation de stations de recharge publiques non certifiées ou non conformes aux normes et réglementations en vigueur,
- décharge complète de la batterie d'entraînement.