



CONTRAT DE GARANTIE SATISFAIT OU REMBOURSÉ

Conditions Générales

1. Conclusion du contrat de garantie « Satisfait ou Remboursé »
2. Début et durée du contrat de garantie « Satisfait ou Remboursé »
3. Livraison du véhicule
4. Utilisation du véhicule
5. Entretien et réparations
6. Champs d'application
7. Remboursement / restitution du véhicule
8. Paiement
9. Facturation

Editorial :

Toute notre équipe AUTO dating vous souhaite la bienvenue et vous remercie pour la confiance que vous nous témoignez. Vous pouvez avoir la certitude que nos collaborateurs emploieront toutes leurs connaissances et toute leur expérience pour se montrer dignes de votre confiance. Les bons accords font les bons amis, entend-on souvent. C'est dans cet esprit que nous avons élaboré les présentes conditions générales « Satisfait ou Remboursé ».

Le présent accord stipule les règles et les conditions applicables à ce type de garantie. C'est donc un document important, que nous vous demandons de lire à tête reposée. Étant donné que la lecture des textes juridiques est souvent « ardue » – et que ces derniers ne sont pas toujours compréhensibles – AUTO dating a dès lors « traduit » ce contrat dans un texte plus axé sur la pratique, afin d'en améliorer la compréhension.

Toute notre équipe se tient à votre entière disposition pour toute information complémentaire.



1 Conclusion du contrat de garantie « Satisfait ou Remboursé »

- Les offres rédigées par AUTO dating sont sans engagement et ne la contraignent pas à conclure un contrat de garantie. A la demande du client, sur base de ses choix lors de l'achat de son véhicule, il est possible qu'il puisse bénéficier d'un contrat de garantie « Satisfait ou Remboursé ».
- Le contrat de garantie est conclu par la signature des 2 parties.
- Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales lors de la conclusion du contrat.

2 Début et durée du contrat de garantie « Satisfait ou Remboursé »

- Le contrat de garantie du véhicule débute à la date de livraison qui est indiquée sur l'attestation de livraison. A défaut de l'attestation de livraison ou de toute mention de la date de livraison sur celle-ci, la date indiquée sur le certificat d'immatriculation, délivré par la Division Immatriculation des Véhicules du Service public fédéral de l'Équipement et des transports, vaudra date de prise d'effet.
- Le contrat de garantie est conclu pour un nombre de mois donné et un kilométrage maximal. Il prend fin de plein droit à la date d'échéance déterminée, c'est-à-dire à la date de début augmentée de la durée, même si, à ce moment, le kilométrage maximal n'a pas été atteint. Le client s'engage à ne pas modifier le compteur kilométrique. Les pannes éventuelles du compteur kilométrique doivent être signalées immédiatement à AUTO dating et prises en charge dans les 48 heures. Le nombre de kilomètres parcourus avec le compteur kilométrique défectueux sera déterminé par extrapolation à partir du dernier kilométrage connu.

3 Livraison du véhicule

- Le client prend possession de son véhicule dans les locaux des établissements AUTO dating, situés à 1360 Thorem-bais-Saint-trond, Chaussée de Charleroi, 34.
- Lors de la prise de possession du véhicule, le client signe l'attestation de livraison, document qui constate inconditionnellement que celui-ci correspond à la commande et est en bon état de marche.
- Le client est responsable de tous les documents qui lui sont confiés, dont le certificat d'immatriculation, le certificat de conformité, le carnet d'entretien, la vignette fiscale, la licence de transport, le code de la radio, le code de sécurité et tout autre document lié au véhicule qui lui a été fourni.
- En cas de disparition éventuelle de ces documents, le client s'engage à le signaler immédiatement à AUTO dating et à prendre lui-même les mesures nécessaires en vue d'obtenir les duplicata.
- Les dommages, coûts et éventuelle dépréciation du véhicule résultant de la perte de ces documents seront à charge du client.
- Le client assume, à compter de la date de livraison, le risque afférent à la détention, à l'utilisation et à la garde du véhicule.

4 Utilisation du véhicule

- Le client doit utiliser le véhicule en « bon père de famille », ce qui signifie notamment qu'il s'engage :
 - À ne pas apporter de modifications techniques au véhicule sans l'autorisation écrite préalable de AUTO dating. Cela vaut aussi pour le placement d'accessoires, autres que ceux énumérés sur le bon de commande du véhicule et pour tous les types de publicité qui y serait apposée. Les coûts inhérents à ces modifications seront à charge du client et seront directement acquittés par ses soins.
 - À informer immédiatement AUTO dating par écrit de tout incident ou accident, afin que cela n'ait pas de répercussions négatives sur la sécurité et/ou le bon fonctionnement du véhicule.
 - À ce que seules les personnes titulaires d'un permis de conduire valable et répondant, entre autres, à toutes les dispositions du présent contrat et aux exigences de l'assureur du véhicule, soient autorisées à le conduire. Le client s'engage également à faire connaître aux utilisateurs ou aux conducteurs du véhicule les obligations découlant du présent contrat. Il accepte l'entière responsabilité des conséquences liées au non-respect éventuel des obligations par ces personnes.
 - À ce que le véhicule ne quitte pas le territoire de l'Union européenne, de la Norvège et de la Suisse, sauf moyennant l'autorisation écrite préalable de AUTO dating. Le véhicule ne peut être utilisé à l'étranger que pour la durée normale d'un séjour de vacances, dans les limites territoriales figurant sur le certificat d'assurance Responsabilité Civile.
 - Le conducteur doit utiliser le véhicule avec le soin nécessaire, conformément à la notion juridique de « bon père de famille », laquelle est utilisée pour interpréter la notion de faute en vue de déterminer la responsabilité, en vertu des articles 1382, 1383 et suivants du Code Civil. En d'autres termes, le conducteur s'engage à utiliser le véhicule comme le ferait une personne normale, prudente et raisonnable.



Quelques exemples concrets :

- Contrôles réguliers des niveaux de liquides (huile et liquide de refroidissement tous les 1.000 km) ;
- Respect de la fréquence des entretiens prescrits ;
- Eviter de conduire dangereusement.
- Les garanties de fabrication et de réparation ne s'appliquent que si l'utilisateur adhère aux principes du « bon père de famille ». Il est donc conseillé au client de lire toutes les instructions fournies par AUTO dating et par le constructeur dans le dossier pratique de l'utilisateur. Le client y trouvera aussi toutes les procédures à suivre en cas d'entretien, de panne ou d'accident

5 Entretien et réparations

- Les coûts d'entretien, de réparations, de remplacement de pièces de rechange et de pneus qui sont liés à l'utilisation normale du véhicule, les accessoires, ainsi que les lubrifiants, le liquide de refroidissement et le complément d'huile sont à charge du client, sauf dispositions autres relatives aux contrats d'entretien spécifiques, précisées dans les conditions particulières, par exemple : « Plan d'entretien EVA Care Service ».
- AUTO dating conseille au conducteur de respecter les entretiens et de vérifier régulièrement les niveaux d'huile et du liquide de refroidissement, ainsi que la pression des pneus. Le conducteur agissant avec précaution (en « bon père de famille ») bénéficie de garanties en matière de produit et de réparations. En revanche, les frais dus à la négligence, comme ceux de pannes imputables au non-respect des intervalles d'entretien, seront répercutés sur le client.
- Les éléments repris sous la couverture de la garantie sont détaillés dans le contrat de garantie lié au véhicule.
- Que faire en cas d'entretien, de panne mécanique ou de réparation ?
 - AUTO dating conseille au conducteur de prendre rendez-vous en temps opportun avec son service technique.
 - En ce qui concerne les interventions qui feraient l'objet d'une demande de garantie, AUTO dating déterminera à quel protagoniste incombera la prise en charge de la garantie.
 - En ce qui concerne les interventions de maintenance, de réparation, de carrosserie, de vitrage ou toute autre intervention, le client est tenu de conduire le véhicule, dans les délais impartis, dans les infrastructures AUTO dating, ou chez un concessionnaire ou un agent agréé par le constructeur en vue d'y faire procéder aux activités habituelles de contrôle et aux autres travaux d'entretien, tels qu'ils figurent dans les instructions communiquées par le constructeur,
 - En cas de non-respect de ces dispositions, les frais seront supportés par le client, sauf si ce dernier est en mesure de démontrer l'existence d'un cas d'urgence, survenu en dehors de toute faute lui incombant, et si ce dernier n'a pas été à même, pour cause de force majeure, de demander en temps utile les autorisations requises à AUTO dating.
 - Si le véhicule ou l'une de ses pièces a subi des dommages techniques par suite d'un usage anormal ou d'une cause anormale, AUTO dating demandera un rapport d'expertise à son service de gestion technique pour déterminer l'origine de la panne ou des dommages et transmettra celui-ci au client, avec une estimation des dommages. Si le conducteur en est déclaré responsable, par exemple parce qu'il roulait sans huile, AUTO dating l'en informera par écrit. A défaut de contestation de sa part dans les 8 jours, étayée par des éléments techniques, le client sera réputé avoir accepté le rapport en question (les conclusions concernant la cause des dommages, ainsi que l'estimation de ceux-ci). La contestation n'est valable et recevable que si le client expose la cause technique probable des dommages selon lui, en étayant ses propos. Si le client a signifié sa désapprobation valablement et dans les délais prescrits, les parties désigneront un expert commun, qui tranchera le litige définitivement, irrévocablement et sans aucun recours possible, y compris en ce qui concerne ses coûts, et qui sera chargé de déterminer la cause des dommages et de les évaluer.

6 Champs d'application

- Pour faire valoir ses droits à la prise en charge de la garantie « Satisfait ou Remboursé », le client doit au préalable remplir les conditions suivantes :
 - Avoir contracté une extension de garantie CG Car Garantie Premium de minimum 12 mois au plus tard à la date de livraison du véhicule concerné.
 - Avoir, avec son véhicule, subi une panne durant les 12 premiers mois de son utilisation, à dater de la date de livraison de celui-ci.
 - Avoir fait rapatrier son véhicule par dépanneuse en nos établissements de Thorembais Saint Trond, à 1360, Chaussée de Charleroi 34, suite à un incident technique impliquant une immobilisation impérative du véhicule.
- En outre, pour que la garantie « Satisfait ou Remboursé » puisse être appliquée, il faut que :
- L'intervention soit reconnue par CG Car Garantie et prise en charge dans le cadre de la couverture Premium
 - La durée d'immobilisation du véhicule concerné soit au minimum de 3 jours ouvrables.
 - Le véhicule ait parcouru une distance maximale de **20.000 km** à dater du jour de sa livraison.



- Si ces conditions sont respectées, le client aura le choix entre deux solutions :
 - SOIT :
 - Demander à ce que son véhicule soit remis en conformité à l'état dans lequel il se trouvait avant la panne subie.
 - SOIT :
 - Demander le remboursement intégral du montant de sa facture d'achat, hors options et/ou accessoires. (Dans l'hypothèse d'un nouvel achat en nos établissements, les options et/ou accessoires seront déduits du montant à leur valeur résiduelle)
- Si le client choisit la solution de remboursement intégral du montant de sa facture d'achat, il sera tenu de :
 - Restituer le véhicule et tous les documents et accessoires qui lui ont été livrés. S'il ne restitue pas les documents et/ou les accessoires lors de la remise du véhicule, il sera responsable de tous les dommages et de tous les coûts supportés par AUTO dating en raison de la perte des documents et/ou des accessoires.
 - Prendre à sa charge les frais de dépréciation découlant de dommages qui ne sont pas couverts par la garantie, comme stipulé à l'article 5, d'une gestion négligente, ou de la violation de l'article 4, constatés lors de la restitution du véhicule.

7 Remboursement / restitution du véhicule

- Si le client choisit la solution de remboursement intégral du montant de sa facture d'achat, il marque son accord pour qu'un contrôle préalable du véhicule soit effectué.
- Le remboursement du véhicule implique de fait le rachat du véhicule par AUTO dating.
- Cela nécessite la rédaction d'un formulaire de reprise, le document d'expertise à la date de la restitution du véhicule, qui mentionne les dommages apparents. Un dossier photos sera constitué.
 - Tout dommage autre que l'usure normale sera facturé en tant que dégât non couvert par le contrat de garantie. Pour déterminer s'il s'agit d'une usure normale, AUTO dating se réfère exclusivement à l'attestation de livraison qui prouve de l'état impeccable du véhicule à la date de première utilisation par le client.
 - Il sera ensuite mis définitivement fin au contrat de garantie et procédé au remboursement du véhicule.
 - Le client fera le nécessaire pour régler les formalités liées à la radiation de sa plaque minéralogique, le cas échéant.
 - AUTO dating et son client complèteront et signeront ensemble l'attestation de restitution/remboursement du véhicule, document sur lequel figurent tous les détails liés à l'opération.

8. Paiement

- AUTO dating s'engage à procéder au paiement du montant de remboursement sur le compte bancaire du client au maximum dans les sept jours à dater de la signature de l'attestation de restitution/remboursement.
- Si le client fait le choix d'un nouvel achat dans les établissements AUTO dating et si le montant de son achat est inférieur au montant de remboursement de son ancien véhicule, AUTO dating s'engage à procéder au paiement de la différence sur le compte bancaire du client au maximum dans les sept jours à dater de la signature du bon de commande de son nouveau véhicule.
 - Dans le cas où le montant de son achat est supérieur au montant de remboursement de son ancien véhicule, le client s'engage à procéder au paiement de la différence sur le compte bancaire de AUTO dating au plus tard 48 heures avant la date de livraison de son nouveau véhicule.

9 Facturation

- AUTO dating s'efforce d'établir ses factures le plus clairement possible. Dans cette optique, outre le montant total à payer, les éléments d'identification (numéro de contrat et de dossier, numéro de châssis, plaque minéralogique ...) et les différents composants déterminant le prix de vente y sont également indiqués. Les factures peuvent être envoyées au client par courrier normal, mais aussi (sur demande) par voie électronique.
- Les factures doivent être payées au comptant, au plus tard 48 heures avant la livraison du véhicule, sauf exception dans le cas de paiement par financement, auquel s'applique la loi du 12 juin 1991, relative au crédit à la consommation, et particulièrement à son article 18 qui concerne la faculté de renonciation.
- Dans tous les cas de figure, chaque commande de véhicule est soumise aux conditions générales de vente qui sont détaillées au verso du bon de commande et de la facture.