

Conditions générales du Mercedes-Benz Service Certified Warranty

Version 15/11/2018

1. Définitions - conditions générales

1.1. Définitions:

Bénéficiaire:	le client ayant souscrit un programme de service ou d'utilisateur du véhicule désigné par le client dans les conditions particulières du contrat.
Contrat:	le Mercedes-Benz Certified Warranty.
Point de Service Agréé:	le point de service agréé Mercedes-Benz faisant partie du réseau officiel Mercedes-Benz.
Carte de Service:	la carte de service délivrée par le fournisseur au Bénéficiaire à titre de preuve de l'existence du programme de service.
Fournisseur:	Mercedes-Benz Belgium Luxembourg SA.
Véhicule:	le véhicule couvert par le présent programme de service.

1.2. Le Contrat est régi par les présentes conditions générales à l'exclusion de toutes autres.

1.3. En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, les conditions particulières prévaudront sur les conditions générales.

2. Etendue des interventions

Le Contrat comprend la réparation jugée techniquement nécessaire des dégâts au Véhicule. La rémunération des heures de travail est basée sur le temps prévu par le constructeur pour la réparation.

2.1. Le Contrat couvre toutes les pièces mécaniques, électriques et électroniques de la Voiture, pour autant que ces pièces ne figurent pas dans les exclusions mentionnées dans les paragraphes suivants.

2.2. Si une pièce couverte par le Contrat perd sa fonctionnalité normale pendant la durée du Contrat et qu'une réparation s'impose, le Bénéficiaire du Contrat a droit à la réparation des dommages, conformément aux conditions.

2.3. Les pièces, main-d'œuvre et des frais annexes ne sont pas couvertes par le Contrat conventionnelle s'il s'agit de:

- a) Pièces qui sont remplacées régulièrement pendant l'entretien ou opérations qui sont effectuées régulièrement pendant l'entretien.
- b) Réglages et initialisations sans rapport avec un sinistre valable, essais, contrôles de fonctionnement.
- c) Nettoyages et réglages du système de carburant.
- d) Pièces d'usure telles que plaquettes de frein, disques de frein, garnitures de frein, tambours de frein, tuyaux de frein, profils et bras d'essuie-glace, profils en caoutchouc, courroies V et multi courroies, courroies de distribution, lave-glaces, plateaux d'embrayage, disques d'embrayage, amortisseurs (sauf le correcteur d'assiette et les systèmes de suspension actif), jambes de suspension.
- e) Remplacement de la batterie.
- f) Fusibles, bougies d'allumage et de préchauffage, sauf si leur remplacement d'un point de vue technique est dû à un sinistre couvert par le Contrat.
- g) Collecteur d'échappement, pots et tuyaux d'échappement avec leurs supports et fixations, sauf le catalyseur.
- h) Barre stabilisatrice, paliers et barres de liaison de la barre stabilisatrice, barre de direction, rotules de direction, bras de suspension, caoutchoucs et paliers des bras de suspension, rotules de suspension, sauf s'il s'agit d'usure anormale prématurée.
- i) Tuyaux de chauffage et de refroidissement, conduites, tubes et réservoirs (sauf tuyaux de carburant vers les injecteurs).
- j) Joints et bourrages de toute sorte (sauf joint de culasse), soufflets et manchettes d'étanchéité, sauf s'il s'agit de joints qui ne sont pas exposés au mouvement d'une pièce, tels que joint de carter d'huile, joints des composants extérieurs du bloc moteur, joints d'injecteurs, joints de tuyaux de carburants, joint de la pompe à huile, joint de la pompe à eau.
- k) Consommables comme le carburant, produits chimiques (sauf le remplissage du système de climatisation en relation avec un sinistre valable sur un composant de la climatisation), liquides de refroidissement et antigel, liquides hydrauliques, huiles, graisses et autres lubrifiants, filtres.
- l) Clefs, télécommandes et leurs batteries, ampoules, lampes xénon, éclairage extérieur et intérieur, diodes lumineuses, fibres optiques.
- m) Pneus, jantes, enjoliveurs, réglage de la géométrie (sauf si nécessaire lors du remplacement d'une pièce couverte par le Contrat).
- n) Réglages du toit ouvrant, capote ou toit cabriolet, coffre, portes, capot moteur, remédier à l'infiltration d'eau, au frémissement de vent, et autres grincements.
- o) Serrer des vis ou des boulons dans tout le véhicule, pièces de châssis ou de carrosserie, pièces de décoration, gravures, dommage de peinture, la rouille, charnières, montants de porte, amortisseurs de hayon, capotes ou toits cabriolet et leurs vitres, rétroviseurs (sauf problèmes de réglage électrique ou de dégivrage électrique), vitres (sauf problèmes de dégivrage électrique, d'antenne incorporée ou de capteurs du système antivol), porte-bagages, cache-bagages, châssis de sièges.
- p) Extincteur, trousse de secours, outillage, triangle et accessoires.
- q) Toute pièce électronique telle que audio, vidéo, téléphonie, multimédias, navigation, antivol, anticarjacking, antidémarrage, positionnement pas satellite, etc..., qui n'était pas montée d'origine à l'assemblage du véhicule.
- r) Revêtement intérieur complet (cuir, tissu ou matériels synthétiques), coussins de sièges, tapis d'isolation ou d'insonorisation, tapis de sol, tapis de coffre, tableau de bord, matériaux de surface intérieur en finition cuir, bois ou plastique, panneaux d'insonorisation du compartiment moteur.



- 2.4. Le Contrat n'est pas d'application sur les pièces non reconnues par le constructeur.
- 2.5. Sont exclus de la couverture du Contrat, les frais relatifs aux travaux qui sont mentionnés ci-dessous, sans que cette énumération soit limitative:
- a) Les frais de réparation des dégâts résultant:
 - du manque d'entretien conformément aux instructions d'entretien, telles que et sans que cette énumération soit limitative, les instructions du manuel d'entretien et les directives du Constructeur, les instructions sur le display de l'ordinateur de bord du Véhicule;
 - d'un accident ou d'un choc violent;
 - d'une utilisation anormale ou fautive du Véhicule, par exemple du fait de l'excès de la masse maximale autorisée, de la charge utile ou des limites maximales de régime;
 - de cas de force majeure et faits de tiers;
 - de modifications apportées au Véhicule par le Bénéficiaire ou par un tiers;
 - de l'utilisation de pièces de rechange qui ne sont pas d'origine Mercedes-Benz ou de qualité équivalente ou de lubrifiants et d'autres produits divers qui ne sont pas repris sur la liste des "prescriptions Mercedes-Benz concernant les lubrifiants et ingrédients";
 - de l'utilisation de carburant non adapté ou de mauvaise qualité.
 - b) Les frais et autres dépenses concernant les aménagements et l'addition d'équipements imposés par des réglementations ou pour se conformer aux desiderata du Bénéficiaire, ainsi que l'entretien, la réparation ou le remplacement des parties ainsi modifiées;
 - c) Les frais et autres dépenses relatifs au réglage de la géométrie, sauf en cas de travaux à la direction et/ou à la suspension de l'essieu avant;
 - d) Les frais et autres dépenses relatifs au démarrage du Véhicule en raison des batteries déchargées et pour lequel aucun problème technique n'a été constaté (entre autres phares non éteints);
 - e) Les frais et autres dépenses qui résultent d'un défaut ou d'une panne du Véhicule, tels que les frais de déplacement, les frais de téléphone, télégrammes, les frais de taxis, indemnités pour immobilisation et chômage du Véhicule et du personnel, notes de frais, factures, notes de restaurant ou d'hôtel, contraventions, location d'un véhicule de remplacement...
 - f) Les frais et autres dépenses relatifs aux contrôles tels que mentionnés à l'article 4.5. du Contrat;
 - g) Les frais supplémentaires causés par la présence d'une construction ou d'un équipement additionnel.
 - h) Les frais de dépannage sur place et le remorquage au cas où le Véhicule serait en panne.
- 2.6. Les travaux couverts par le Contrat sont exécutés dans l'(les) atelier(s) des Points de Service Agréés Mercedes-Benz en Belgique. Des interventions occasionnelles survenues en Allemagne, Autriche, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grande-Bretagne/Irlande du Nord, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, et Suisse, seront - sur présentation de la Carte de Service émise par le Fournisseur telle que définie à l'article 5 du Contrat - prises en charge.
- 2.7. Les dispositions du présent article ne portent pas préjudice à Mercedes-Benz MobiloLife, Mobilo et Mercedes-Benz MobilityGo, dans la mesure où les conditions d'application de Mercedes-Benz MobiloLife, Mobilo et Mercedes-Benz MobilityGo, sont réunies. Le Bénéficiaire reconnaît et accepte les conditions générales de Mercedes-Benz en la matière.
- 3. Durée**
- 3.1. La couverture du Contrat prend cours le jour de l'expiration de la garantie du constructeur, soit 24 mois après la première mise en circulation du véhicule. La durée du Contrat est définie dans les conditions particulières et est déterminée:
- d'une part par une période convenue exprimée en mois ou en années;
 - d'autre part une période exprimée en kilomètres.
- 3.2. La durée se réfère toujours à la première mise en circulation et donne donc l'âge maximale respectivement le kilométrage maximale jusqu'auquel la couverture est valable. Le Contrat prend fin de plein droit dès qu'une des limites précitées est atteinte.
- 3.3. Le Contrat ne fera pas l'objet de tacite reconduction, sauf convention contraire et écrite entre les parties.
- 4. Obligations du Bénéficiaire**
- 4.1. Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Véhicule couvert par le Contrat en bon père de famille.
- 4.2. Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Véhicule conformément aux directives du constructeur et à prendre toutes mesures nécessaires et utiles afin de limiter les dégâts en cas de panne.
- 4.3. Le Bénéficiaire s'engage à présenter le Véhicule aux temps et intervalles convenus pour les opérations d'entretien ou conformément aux intervalles décrits dans les directives d'entretien telles que prévues, sans que cette description soit limitative, dans le manuel d'entretien et sur le display de l'ordinateur de bord, ainsi qu'à l'occasion de chaque défaut pouvant causer des dégâts.
- 4.4. Le Bénéficiaire informera le Fournisseur sans délai de tout défaut que le Véhicule pourrait présenter ou des dégâts occasionnés au Véhicule.
- 4.5. Les contrôles réguliers imposés par la loi ou par le manuel d'entretien, tels que par exemple, sans que cette énumération soit limitative le contrôle de l'installation électrique: l'entretien journalier du système pneumatique, le contrôle et la mise à niveau de tous les liquides, la protection des carburants en période d'hiver ainsi que le resserrage des écrous après toute dépose ou pose d'une ou plusieurs roues, doivent être exécutés par le Bénéficiaire à ses frais. Les frais du contrôle technique du Véhicule, imposé par la loi, sont également à charge du Bénéficiaire.
- 4.6. Toute défaillance ou fonctionnement inadéquat du compteur kilométrique ainsi que du tachygraphe ou tout autre appareil servant à déterminer le kilométrage parcouru, ainsi que la détérioration des sceaux de ces instruments, doit être signalé immédiatement et le Véhicule doit rentrer dès que possible dans l'atelier désigné pour la réparation de la défaillance. Le nombre de kilomètres ainsi que le nombre d'unités autres que des kilomètres qui n'auraient éventuellement pas été enregistrés, seront évalués par le Fournisseur en toute honnêteté.
- 4.7. Le Bénéficiaire informera sans délai le Fournisseur par fax, confirmé par lettre, de toute modification d'utilisation du Véhicule.
- 4.8. Pendant toute la durée du Contrat, le Fournisseur peut procéder, à tout moment, sans que le Bénéficiaire puisse s'y opposer, à un contrôle portant sur l'entretien et l'utilisation du Véhicule, ainsi que sur la nécessité des réparations à y effectuer. Le Bénéficiaire s'engage à donner au Fournisseur ou à son délégué, toutes facilités pour l'exécution de ce contrôle.



5. La Carte de Service

- 5.1. A titre de preuve de l'existence du Contrat, le Bénéficiaire recevra une carte de service. La Carte de Service est valable pour la durée du Contrat. Les prestations prévues au Contrat ne pourront être effectuées que sur présentation de la Carte de Service et moyennant la signature de tout ordre de réparation par le Bénéficiaire.
- 5.2. La Carte de Service reste la propriété du Fournisseur. En cas de perte ou de vol, le Bénéficiaire doit en avvertir immédiatement le Fournisseur par écrit. Tout préjudice subi du fait de la perte de la Carte de Service sera à charge du Bénéficiaire. Au cas où un véhicule serait exclu du Contrat ou au cas où le Contrat prendrait fin, le Bénéficiaire n'utilisera plus la Carte de Service en sa possession et la restituera immédiatement au Fournisseur.

6. Réparations à la suite d'un accident

- 6.1. Le Bénéficiaire fera réparer à ses frais et par un Point de Service Agréé, les dégâts qui ont été causés à la suite d'un accident aux parties/pièces du Véhicule qui seraient dans des circonstances normales couvertes par le Contrat mais qui sont exclues conformément à l'article 2.5.a).
- 6.2. Au cas où les dégâts à la suite d'un accident ne pourraient pas faire l'objet d'une réparation par un Point de Service Agréé, le Bénéficiaire s'engage à en informer le Fournisseur avant de donner l'ordre de réparation. Il s'engage également à présenter au Fournisseur toutes pièces justificatives concernant la réparation afin de permettre au Fournisseur de contrôler les réparations exécutées.
- 6.3. Les parties/pièces du Véhicule qui n'ont pas été réparées suivant les règles de l'art, ni conformément aux directives du constructeur, seront exclues de la couverture ultérieure par le Contrat.

7. Cession

- 7.1. Le Bénéficiaire ne peut céder ses droits en vertu du Contrat que moyennant l'accord préalable et écrit du Fournisseur.
- 7.2. En cas d'accord du Fournisseur, les frais administratifs relatifs à la cession du Contrat seront facturés au Bénéficiaire lors du décompte final.

8. Modification au Contrat

Toute modification au Contrat doit être constatée par un écrit dûment signé par les parties.

9. Données personnelles

Les données à caractère personnel du Bénéficiaire sont destinées à la gestion de la clientèle (en ce compris le service, la garantie et la sécurité) du Fournisseur. Toute personne justifiant de son identité a le droit d'accès aux données qui la concernent et un droit de rectification. Elle a également le droit de s'opposer sur demande expresse et gratuitement au traitement de données à caractère personnel la concernant envisagé à des fins de marketing direct.

10. Droit applicable et tribunal compétent

- 10.1. Le Contrat est régi par le droit belge.
- 10.2. En cas de litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, sont compétents au choix du demandeur si celui-ci a la qualité de consommateur au sens de la Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.
- soit les tribunaux du lieu du domicile du défendeur ou d'un des défendeurs,
 - soit les tribunaux du lieu où naissent ou s'exécutent les obligations en litige,
 - soit les tribunaux du domicile du Bénéficiaire.

Au cas où le Bénéficiaire n'aurait pas la qualité de consommateur, les litiges seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

**
*