
Conditions générales de la garantie contractuelle pour les voitures d'occasion AUTOHERO

Partie A : Quelles sont les règles générales applicables, quels sont les services couverts par la Garantie et qui peut recourir à la Garantie ?

A-1 Règles générales

(1) Le vendeur et garant Autohero Belgium, dont le siège social est établi à 2600 Anvers, Uitbreidingstraat 82, et portant le numéro d'entreprise 0723.515.674 (ci-après « **Autohero** ») vous accorde, en tant qu'acheteur et bénéficiaire de la garantie (ci-après le « **Titulaire de la Garantie** » ou « **Acheteur** ») une garantie pour un véhicule d'occasion (ci-après « **la Garantie** ») pour votre véhicule d'occasion acheté chez Autohero (ci-après le « **Véhicule** »).

(2) Le Titulaire de la Garantie peut être un consommateur au sens des articles 1649 bis à 1649 octies du Livre III de l'ancien code civil, ainsi qu'une entreprise au sens de l'article I.1, 1° du Code de droit économique, à l'exception d'un professionnel de la vente de véhicules (d'occasion) ou d'un conducteur professionnel (fréquent) sauf convention contraire expresse et écrite.

Les professionnels de la vente de véhicules sont des personnes physiques ou morales qui, dans le cadre de leurs activités économiques, achètent et/ou vendent des véhicules neufs et/ou d'occasion de manière permanente, planifiée et lucrative.

Les conducteurs professionnels (fréquents) sont des personnes physiques ou morales qui, dans le cadre de leur activité professionnelle ou indépendante, utilisent régulièrement des véhicules à moteur pour leurs déplacements professionnels ou pour des services de transport de personnes ou de biens. L'utilisation du véhicule doit constituer une part importante de leur activité.

Si le Titulaire de la Garantie déclare dans le contrat d'achat qu'il n'est pas un professionnel de la vente de voitures, mais que cela s'avère être le cas par la suite, le Titulaire de la Garantie n'aura aucun droit fondé sur la Garantie.

Est un « consommateur » au sens des articles 1649 bis à 1649 octies du Livre III de l'Ancien Code civil, et en particulier de l'article 1649 bis, § 2, 1° de l'Ancien Code civil, toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale ; (ci-après : le « **Consommateur** »).

Une « entreprise » au sens de l'article I.1, 1° du Code de droit économique est l'une des organisations suivantes : (a) toute personne physique qui exerce une activité professionnelle à titre indépendant ; (b) toute personne morale ; (c) toute autre organisation sans personnalité juridique, sauf exclusion prévue par la loi (ci-après l'« **Entrepreneur** »).

(3) La version actuelle des présentes Conditions Générales de la Garantie sur les véhicules d'occasion peut être consultée et enregistrée depuis le site web www.autohero.com/fr-be et est également disponible sous forme imprimable. La Garantie est régie exclusivement par les présentes Conditions Générales de la Garantie sur les véhicules d'occasion d'Autohero, indépendamment des autres conditions générales du Titulaire de la Garantie. Le Titulaire de la Garantie reconnaît le caractère juridiquement contraignant des présentes Conditions Générales de Garantie. .

(4) Les notifications de réclamations y compris les notifications de dommages doivent impérativement être adressées directement à **Autohero**.

(5) En complément de la Garantie, le Titulaire de la Garantie, qui est un Consommateur, bénéficie des droits de garantie légaux découlant du contrat d'achat. Les droits de garantie légale d'un Consommateur ne sont pas limités par la Garantie.

A-2 Quels sont les types de Garantie disponibles ?

Le Titulaire de la Garantie peut choisir entre la Garantie de Base gratuite de 12 mois et - si elle est disponible pour le Véhicule - la Garantie Premium de 12, 24 ou 36 mois, qui est payante. Il n'existe aucun droit à l'octroi d'une garantie n'apparaissant pas dans le processus de sélection en ligne correspondant.

A-3 Quels sont les Véhicules couverts par la Garantie ?

(1) Sauf stipulation contraire dans les présentes Conditions Générales de Garantie, la Garantie ne s'applique qu'aux remplacements de pièces visées au point A-4.3, sous réserve qu'ils concernent un véhicule d'occasion du type « voiture particulière » immatriculé en Belgique au moment où le Véhicule a été remis au Titulaire de la Garantie et qu'ils ont été effectués dans le cadre de la Garantie.

(2) Ne sont pas couverts par la Garantie :

- a) les véhicules d'occasion modifiés, reconfigurés ou dont les performances ont été augmentées en dehors de toute spécifications d'usine, ainsi que tous les véhicules d'occasion dont la conception d'origine a été altérée ou dans lesquels des pièces ou accessoires provenant de tiers ont été installés sans l'autorisation du fabricant, ainsi que
- b) les véhicules de chantier, les véhicules forestiers et agricoles, les véhicules de coursier, les véhicules de transport de marchandise et/ou de passager, les véhicules d'urgence et/ou de secours, les véhicules de remorquage, les véhicules militaires, les véhicules de sécurité, les véhicules d'auto-école et les véhicules utilisés pour le transport commercial de passagers (non limitativement taxi, VTC, ambulance) et/ou de location à court, moyen ou long terme ou pour des services de conduite ainsi que tous les autres véhicules qui, malgré la déclaration anticipée du Titulaire de la Garantie affirmant qu'il achète en tant que Consommateur, sont néanmoins utilisés à des fins commerciales.

(3) La Garantie n'est pas cessible et ne s'applique que dans la relation entre le Titulaire de la Garantie et Autohero. En particulier, la Garantie ne s'applique pas aux tiers auxquels la voiture est vendue pendant la période de garantie ou autrement cédée par le Titulaire de la Garantie. En outre, il est entendu que la Garantie ne s'applique pas aux professionnels de la vente de voitures (d'occasion).

A-4 Quand la Garantie commence-t-elle et prend-elle fin ? Quelles sont les pièces d'un Véhicule couvertes par la Garantie ?

A-4.1 Durée de la Garantie

- (1) Si le Titulaire de la Garantie a opté pour la Garantie de Base gratuite, les droits au titre de la Garantie peuvent être exercés dans une période de 12 mois à compter de la remise du Véhicule.
- (2) Si le Titulaire de la Garantie a opté pour la Garantie Premium, les droits au titre de la garantie peuvent être exercés au cours de ces périodes, en fonction de la formule de Garantie convenue :
 - a) 12 mois ;
 - b) 24 mois ;
 - c) 36 mois.
- (3) La période de Garantie commence à compter de la remise du Véhicule au Titulaire de la Garantie et, dans tous les cas, au plus tôt à la date convenue avec le Titulaire de la Garantie.
- (4) Si la garantie du fabricant du Véhicule n'a pas encore expiré, la garantie du fabricant prévaudra dans tous les cas sur la Garantie d'Autohero. Le début de la période de Garantie d'Autohero sera déterminé conformément au paragraphe 3 ci-dessus, même si la garantie du fabricant est encore en vigueur à ce moment-là. La consultation et l'éventuel recours à la garantie du fabricant est à la charge du Titulaire de la Garantie.

A-4.2 Réclamation au titre de la Garantie

- (1) Seules les pièces du Véhicule visées au point A-4.3 sont couvertes par la Garantie. Une demande de recours à la Garantie peut être formulée lorsque l'une des pièces couvertes par la Garantie perd directement sa fonctionnalité pendant la période de Garantie convenue (voir A-4.1), sous réserve de que le Véhicule n'ait dépassé le kilométrage maximum (voir A-4.4), à moins que la perte de fonctionnalité ne soit imputable à la défaillance de pièces ou le concours de circonstances non couvertes par la Garantie (voir A-6).
 - (2) D'une manière générale, la Garantie n'est applicable que si une réclamation au titre de la Garantie se produit en Belgique. Si le Véhicule est utilisé temporairement à l'étranger, c'est-à-dire pour une période maximale de six semaines consécutives, la Garantie s'applique à condition que le Véhicule soit utilisé dans l'Espace économique européen. Lorsque le Véhicule est utilisé dans l'Espace économique européen et que la période de six semaines susmentionnée est dépassée, la Garantie devient caduque et ne peut être invoquée par le Titulaire de la Garantie.
 - (3) La condition pour l'exécution de la Garantie par Autohero est que tous les travaux d'entretien, d'inspection et de maintenance soient effectués après la remise du Véhicule par le Titulaire de la Garantie dans un garage agréé, conformément aux spécifications du constructeur, et ce, à partir du début de la période de Garantie. Ces travaux d'entretien, d'inspection et de maintenance ne sont pas couverts par la Garantie.
-

A-4.3 Pièces couvertes

(1) La Garantie de Base gratuite comprend uniquement les éléments suivants :

Moteur :

- Courroie de distribution (uniquement en cas de rupture)
- Pignons
- Culbuteurs
- Piston
- Axe de piston
- Segments de piston
- Vilebrequin
- Palier de vilebrequin
- Chemises
- Pompe à huile
- Arbre à cames
- Carter d'arbre à cames
- Poussoir de soupape hydraulique
- Bielle
- Soupape d'entrée et de sortie
- Palier de bielle
- Guide de soupape
- Rails de tension et de guidage
- Chemise de cylindre
- Radiateur d'huile du moteur
- Boîtier du filtre à huile
- Rails de tension et de guidage
- Ressort de soupape
- Culasse
- Rouleau tendeur/poulie d'arbre
- Compresseur
- Intercooler
- Turbocompresseur
- Poussoirs

- Guide de la chaîne de distribution

- Tendeur de chaîne de distribution

Boîte de vitesses :

- Convertisseur de couple
 - Bagues de synchroniseurs
 - Arbre intermédiaire
 - Engrenages
 - Carter de la boîte de vitesses
 - Arbre principal
 - Roues planétaires
 - Chaîne de transmission
 - Arbre auxiliaire
 - Réducteur planétaire
 - Arbre primaire
 - Arbre secondaire
-

(2) La Garantie Premium payante comprend uniquement les éléments suivants :

Moteur :

- Courroie de distribution (uniquement en cas de rupture)
- Pignons
- Culbuteurs
- Piston
- Axe de piston
- Segments de piston
- Vilebrequin
- Palier de vilebrequin
- Chemises
- Pompe à huile
- Arbre à cames
- Carter d'arbre à cames
- Poussoir hydraulique
- Bielle
- Soupapes
- Palier de bielle
- Guide de soupape
- Chemise de cylindre
- Radiateur d'huile du moteur
- Boîtier du filtre à huile
- Rails de tension et de guidage
- Ressort de soupape
- Culasse
- Rouleau tendeur/poulie d'arbre
- Compresseur

- Intercooler
- Turbocompresseur
- Poussoirs
- Guide de la chaîne de distribution
- Tendeur de chaîne de distribution

Boîte de vitesses :

- Convertisseur de couple
- Bagues synchrones
- Arbre intermédiaire
- Engrenages
- Boîtier de la boîte de vitesses
- Arbre principal
- Engrenages de planètes
- Chaîne de transmission
- Arbre auxiliaire
- Boîte de vitesse planétaire
- Arbre primaire
- Arbre secondaire

Transmission :

- Capteurs de vitesse
- Accumulateur
- Unité hydraulique
- Volant d'inertie à double masse
- Commutateur de pression d'huile
- Valve de commande
- Boîtier du filtre à huile

- Capteur de la vitesse angulaire
- Capteur de pression de freinage
- Volant d'inertie à double masse

Freins :

- Capteur de vitesse
- Unité hydraulique
- Unité de contrôle ABS
- Régulateur de la force de freinage
- Régulateur de la pression de freinage
- Servofrein
- Interrupteur du feu de freinage
- Étrier
- Maître-cylindre de frein
- Pompe à vide

Système électrique :

- Démarreur
- Dynamo
- Roue libre dynamo
- Contrôleur dynamo
- Unité de commande de la transmission
- Klaxon
- Capteur de niveau de carburant
- Moteur d'essuie-glace avant et arrière
- Système d'allumage
- Bobines

Direction :

- Tous les composants internes de la direction mécanique, électrique ou hydraulique
- Servopompe électrique
- Servopompe hydraulique

Système d'échappement :

- Valve EGR
- Sonde lambda

Système de sécurité :

- Tendeur de ceinture
- Airbag

Système d'alimentation en carburant :

- Pompe à injection
- Pompe à carburant
- Unité de commande du moteur

Électronique de confort :

- Mécanisme de lève-vitre
- Moteur de lève-vitre
- Commutateur de commande des vitres
- Éléments de chauffage de la lunette arrière
- Commutateur de toit ouvrant électrique
- Moteur de toit ouvrant
- Verrouillage de portière



- Verrouillage du hayon

Système de refroidissement :

- Refroidisseur EGR
- Capteur de niveau de liquide
- Refroidisseur pour boîte de vitesses automatique
- Visco-coupleur de ventilateur
- Refroidisseur d'huile
- Capteur de température du liquide de refroidissement
- Ventilateur de radiateur
- Visco-ventilateur de voiture

- Commutateur thermique

- Joint de culasse

Climatisation :

- Radiateur moteur du ventilateur
- Compresseur de climatisation
- Condensateur
- Ventilateur
- Unité de commande pour le chauffage et la climatisation
- Évaporateur

(3) S'il s'agit d'un Véhicule électrique hybride, les pièces suivantes sont uniquement couvertes par la Garantie Premium, en plus des pièces énumérées au paragraphe 2 :

- Moteur électrique pour chaîne de traction hybride .
- Générateurs pour chaîne de traction hybride
- Calculateur de la chaîne de traction hybride
- Calculateur de la batterie hybride
- Convertisseur haute tension AC/DC
- Convertisseur 12 V
- Onduleur pour système hybride
- Électronique de puissance de la chaîne de traction hybride
- Prise de charge intégrée du véhicule (mais pas le câble de charge)
- Pompe à eau électrique pour le système hybride
- Refroidisseur de la batterie hybride
- Ventilateur de la batterie hybride
- Compresseur électrique de climatisation
- Système de récupération d'énergie au freinage
- Câblage haute tension
- Système de transmission hybride



(4) Dans le cas d'un Véhicule électrique, les pièces suivantes sont uniquement couvertes par la Garantie Premium en plus de celles énumérées au paragraphe 2 :

- Moteur électrique de traction
- Système de chauffage par pompe à chaleur
- Système de récupération d'énergie au freinage
- Compresseur de climatisation électrique
- Ventilateur de la batterie de traction
- Prise de charge intégrée du véhicule (mais pas le câble de charge)
- Électronique de puissance de la chaîne de traction électrique
- Calculateur de la batterie de traction
- Onduleur pour les systèmes embarqués
- Convertisseur de tension pour l'électronique embarquée
- Câblage haute tension

(5) Les pièces d'usure et les pièces de carrosserie ne sont pas couvertes par la Garantie.

A-4.4 Kilométrage maximum

(1) La Garantie de Base décrite à l'article A-4.3, paragraphe 1, ne s'applique que jusqu'à un kilométrage maximal de 10 000 kms entre la date de remise et la demande d'exercice de la Garantie.

(2) La Garantie Premium décrite dans la clause A-4.3, paragraphe 2, ne s'applique que jusqu'à un kilométrage maximum du Véhicule entre la date de remise et la demande d'exercice de la Garantie.

- a) avec la Garantie Premium de 12 mois : jusqu'à 20 000 kms,
- b) avec la Garantie Premium de 24 mois : jusqu'à 40 000 kms,
- c) avec la Garantie Premium de 36 mois : jusqu'à 60 000 kms.

(3) Les véhicules dont le kilométrage dépasse 180 000 kms sont exclus de la Garantie.

A-5 Quels services sont couverts par la Garantie ? Jusqu'à quel montant le Véhicule est-il couvert par la Garantie ?

A-5.1 Services de Garantie

(1) Dans le cas d'une réclamation au titre de la Garantie au sens du point A-4.2, le Titulaire de la Garantie peut demander à Autohero de faire réparer la pièce non-fonctionnelle concernée – qui est couverte par la Garantie – conformément aux présentes Conditions Générales de Garantie, dans un garage désigné par Autohero. Le Titulaire de la Garantie et Autohero peuvent également convenir qu'exceptionnellement, la réparation sera effectuée dans un autre garage, auquel cas, Autohero aura la possibilité de donner des instructions (voir également point A-9.1.2). Dans ce cas, le Titulaire de la Garantie a simplement le droit de proposer un garage, sans que Autohero ne soit tenu de suivre cette proposition.



(2) Les coûts de main-d'œuvre et de matériel techniquement nécessaires et effectifs, correspondant à l'estimation des coûts devant être soumise préalablement par le Titulaire de la Garantie pour la réparation de la pièce non-fonctionnelle concernée - et couverte par la Garantie - (ci-après dénommés '« **Frais de réparation** »), seront payés par Autohero, dans le respect du devis de réparation qui devra être impérativement soumis à l'avance à Autohero par le Titulaire de la Garantie. Le remboursement par Autohero des Frais de Réparation par réclamation au titre de la Garantie est limité aux montants maximaux spécifiés au point A-5.2. Tous les Frais de Réparation dépassant ce montant sont à la charge du Titulaire de la Garantie et seront mentionnés sur une facture séparée, qui sera remise au Titulaire de la Garantie.

Remarque : Pendant toute la durée de la Garantie, les Frais de Réparation ne seront remboursés qu'à hauteur de la valeur marchande actuelle du Véhicule, déterminée conformément au point A-5.2 au moment de la dernière réclamation au titre de la Garantie. Cela signifie que sous la Garantie, même s'il y a plusieurs réclamations au titre de la Garantie, les Frais de Réparation seront remboursés à hauteur de la valeur marchande actuelle du Véhicule au moment de la dernière réclamation au titre de la Garantie.

(3) Les Frais de Réparation des pièces visées au point A-4.3. seront toujours remboursés sur une base nette lorsqu'il s'agit d'une réclamation au titre de la Garantie. Le matériel opérationnel et auxiliaire, tels que les huiles, les filtres à huile et le liquide antigel, n'est pas remboursé par Autohero.

(4) Les frais liés à tout véhicule de remplacement et/ou à une indemnisation pour privation de jouissance ne sont généralement pas pris en charge par Autohero dans le cadre de cette Garantie.

A-5.2 Détermination des Frais de Réparation par réclamation au titre de la Garantie

Le remboursement des frais de Réparation est limité, par réclamation au titre de la Garantie, à la valeur marchande actuelle respective du Véhicule au moment de la survenance du dommage.

A-5.3 Reprise de possession de la voiture par Autohero

Autohero peut décider de reprendre le Véhicule et de résilier le contrat d'achat dans ce cas.

Le Véhicule doit être restitué à Autohero avant la date de la Garantie et Autohero remboursera tout ou partie du prix d'achat.

- a) Le Titulaire de la Garantie doit restituer le Véhicule dans l'état dans lequel il a été remis par Autohero (à l'exception des pièces couvertes par la Garantie, dont les coûts de réparation seront inclus dans la décision de reprise du véhicule). Les nouveaux dommages causés par un accident et/ou résultant d'une utilisation non normale du Véhicule seront pris en compte par Autohero pour déterminer la valeur du Véhicule.
- b) En fonction de l'année de fabrication du véhicule, de la valeur du Véhicule au moment de l'achat et de la nature et de l'étendue de l'utilisation du véhicule, Autohero peut facturer à la Titulaire de la Garantie des frais d'utilisation raisonnables. Si le Véhicule a parcouru plus de kilomètres qu'à l'accoutumée entre sa remise au Titulaire de la Garantie et sa restitution à Autohero (ci-après : " la période d'utilisation "), le Titulaire de la Garantie versera à Autohero la dépréciation suivante :



- si le nombre total de kilomètres parcourus pendant la période d'utilisation du Véhicule est inférieur à 1 500 km par mois et inférieur à 5 000 km au total, le Titulaire de la Garantie ne doit aucun frais d'utilisation ;
- si le nombre total de kilomètres parcourus pendant la période d'utilisation du Véhicule est supérieur à 1500 km par mois et supérieur à 5000 km au total, le Titulaire de la Garantie devra payer des frais d'utilisation de 0,21 € par kilomètre au-delà du total de 5000 km.

A-6 Pour quels dommages la Garantie est-elle exclue ?

La prise en charge des Frais de Réparation au titre de la Garantie est exclue pour tout dommage qui

- a) est causé par un accident (un événement au cours duquel le Véhicule est endommagé par des forces mécaniques extérieures) ;
- b) est causé par les conséquences directes d'une tempête, d'une chute de pierres, de la grêle, de la foudre, d'un tremblement de terre, d'une inondation, d'un incendie ou d'une explosion ;
- c) est causé par des actes de guerre de toute nature, une guerre civile, des émeutes, des grèves, des destructions, des saisies ou autres interventions extérieures, ou l'énergie nucléaire ;
- d) est causé du fait d'animaux, du gel ou d'une infiltration d'eau ;
- e) était connu de l'Acheteur au moment de la remise du Véhicule ou tout dommage causé par une négligence grave, faute et dol du Titulaire de la Garantie ;
- f) est causé par une utilisation inappropriée du Véhicule (par exemple, dépassement du poids maximal de remorquage ou de la charge de la remorque) ou par le non-respect des instructions d'utilisation/messages d'avertissement (par exemple, surchauffe du moteur, appoint d'huile ou changement de vitesse à un régime trop élevé) ;
- g) a été causé par le fait que le Titulaire de la Garantie n'a pas entretenu le Véhicule selon les prescriptions l'intervalle d'entretien du fabricant ;
- h) a été causé par l'utilisation du Véhicule lors d'événements (automobiles) et essais de conduite associés, pour lesquels le dépassement de la vitesse maximale et/ou l'endommagement du Véhicule sont courants (par exemple, courses de rue) ; il en va de même pour les dommages liés aux événements automobiles et essais de conduite susmentionnés.
- i) est causé directement ou indirectement par l'utilisation de lubrifiants et/ou de carburants inadaptés
- j) est causé par la conduite sur des routes non bitumées ou pavées (par exemple, utilisation en tout terrain), que cela soit autorisé ou non en vertu de la loi sur la circulation routière ;
- k) est causé par l'utilisation commerciale du Véhicule (par exemple, utilisation pour les écoles de conduite, les services de conduite, le transport commercial de passagers, la location à court terme, les services militaires, les services publics, les essais routiers, la conduite hors route, le véhicule de sécurité, le transport de marchandises, les services de livraison, les services d'urgence, les services de remorquage)



A-7 La réclamation au titre de la Garantie est-elle cessible ?

Les droits à la réclamation au titre de la Garantie ne peuvent être cédés sans l'accord préalable d'Autohero, qui doit être donné par écrit (par exemple par courriel, fax ou lettre).

A-8 Quelle est la relation avec les obligations de prestation de tiers ?

Si un tiers tel que le fabricant, le fournisseur ou le vendeur est responsable (p. ex. en raison d'erreurs de production, de fabrication, de construction et d'organisation, de garantie des pièces de rechange, etc.) de l'exécution ou de la réparation du dommage (A-4.2) découlant d'un contrat, y compris d'un ordre de réparation (p. ex. également erreurs de réparation dans le cas de réparations avant achat) ou d'un autre contrat d'entretien, de garantie et/ou d'assurance, ces prestations doivent être utilisés en priorité. Autohero n'effectuera de paiements subsidiaires que dans ces conditions. S'il existe également des demandes de prestations ou d'indemnisation à l'encontre de tiers pour le même dommage, les frais de réparation excédant le montant total du dommage ne seront pas remboursés. En cas d'exécution par Autohero de ces conditions de Garantie, le Bénéficiaire doit, si nécessaire, coopérer pleinement avec Autohero et l'assister dans la revendication et/ou l'exercice de tout recours contre ces tiers. Cela inclut notamment la cession de ses propres droits à l'encontre de ces tiers à Autohero, ainsi que la fourniture rapide des informations et des documents justificatifs demandés.

A-9 Quelles sont les obligations du Titulaire de la Garantie en cas de réclamation au titre de la Garantie ?

A-9.1 Obligations de notification, de coopération et de limitation du dommage

En cas de Dommage, le Titulaire de la Garantie est soumis aux obligations suivantes :

A-9.1.1 Obligation de notification

Le Titulaire de la Garantie doit informer Autohero par écrit dans un délai d'une semaine après qu'il a pris ou aurait dû prendre connaissance de la survenance du dommage. Le Titulaire de la Garantie doit informer Autohero - en indiquant si possible le numéro de dossier de l'autorité compétente - directement lorsque la police, le Ministère public ou une autre autorité mène une enquête en rapport avec le dommage subi par le Véhicule. Cela s'applique également après que le Titulaire de la Garantie a déjà signalé le dommage à Autohero.

A-9.1.2 Obligation de coopération

(1) Avant de mandater un prestataire pour effectuer les travaux de réparation, le Titulaire de la Garantie est tenu de soumettre une estimation des frais à Autohero pour approbation. Tant que les travaux de réparation ne sont pas approuvés par Autohero, le Titulaire de la Garantie ne peut pas modifier ou faire modifier les pièces couvertes par la Garantie.

(2) En principe, la réparation est effectuée dans un garage désigné par Autohero (voir aussi point A-5.1 paragraphe 1). Si, à titre exceptionnel, une réparation n'est pas effectuée dans un garage



désigné par Autohero, parce que le Titulaire de la Garantie et Autohero ont convenu, en vertu du point A-5.1, paragraphes 1 à 2, que la réparation sera effectuée dans un autre garage, Autohero se réserve toujours le droit de désigner à tout moment un autre garage pour effectuer la réparation.

(3) À la demande d'Autohero, le Titulaire de la Garantie est tenu (i) d'envoyer les pièces défectueuses démontées pour contrôle et (ii) de les conserver jusqu'au règlement définitif de la réclamation. Si nécessaire, Autohero contactera le Titulaire de la Garantie et lui indiquera quelles pièces doivent être envoyées et conservées. Les frais d'emballage et d'expédition des pièces seront à la charge d'Autohero si le dommage est couvert par la Garantie.

(4) À la demande d'Autohero, le Titulaire de la Garantie doit permettre une inspection sur place et/ou un essai routier du Véhicule avant l'émission de l'ordre de réparation. Autohero se réserve le droit de demander le remboursement des frais engagés pour l'inspection et/ou l'essai routier, dans le cas où il s'avérerait que les conditions de réclamation au titre de la Garantie au sens des présentes conditions générales générales ne sont pas réunies.

(5) Le Titulaire de la Garantie a l'obligation de déterminer correctement le cas de Garantie et l'étendue du service dans le cadre de cette Garantie. La Titulaire de la Garantie doit notamment :

- a) à la demande d'Autohero, démontrer et prouver que les travaux d'entretien, d'inspection et de maintenance (y compris l'inspection du système de climatisation, l'antigel et la vidange d'huile) ont été effectués dans un garage reconnu par le constructeur ou par Autohero ;
- b) informer Autohero par écrit si le compteur kilométrique du Véhicule a été remonté, autrement affecté ou remplacé, ou s'il a connaissance d'une défaillance du compteur kilométrique et/ou si le compteur kilométrique a été remplacé. En cas de réponse affirmative, Autohero doit être informée du kilométrage auquel la manipulation, la défaillance ou le remplacement a eu lieu ;
- c) à la demande d'Autohero, confirmer par écrit que le ou les dommages antérieurs et les pièces ont été réparés par un garage qualifié reconnu par le constructeur ou Autohero ;
- d) à la demande d'Autohero, confirmer par écrit que seuls les liquides et lubrifiants opérationnels appropriés ont été utilisés pour le Véhicule ; et
- e) à la demande d'Autohero, confirmer par écrit que le(s) éventuels rappel(s) du fabricant concernant le Véhicule ont été correctement effectués.

A-9.1.3 Obligation de limitation du dommage

En cas de dommage, le Titulaire de la Garantie mettra tout en œuvre pour prévenir et limiter le dommage. Dans ce contexte, le Titulaire de la Garantie est tenu de suivre les instructions, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, et d'obtenir des instructions d'Autohero - si nécessaire, également verbalement ou par téléphone - si les circonstances le permettent.

A-9.2 Conséquences juridiques en cas de défaillance de l'Acheteur

Si, en cas de réclamation, le Titulaire de la Garantie manque intentionnellement ou par négligence grave à l'une des obligations décrites aux points A-9.1.1 à A-9.1.3, le droit à la Garantie devient caduc. Toutefois, Autohero reste tenue à l'indemnisation dans la mesure où le Titulaire de la Garantie prouve que le manquement à l'une des obligations décrites aux points A-9.1.1 à A-9.1.3 n'était la cause ni de la survenance ou de l'établissement de la réclamation au titre de la Garantie, ni



de l'étendue de l'obligation d'indemnisation d'Autohero. Cela ne s'applique pas si l'une des obligations décrites aux points A-9.1.1 à A-9.1.3 a été violée intentionnellement.

A-10 Quand les services au titre de la Garantie sont-ils dus ?

Les services au titre de la Garantie sont dus dans les deux semaines suivant la réception par Autohero de la facture de réparation, dans la mesure où les enquêtes nécessaires pour déterminer le droit et l'étendue des services au titre de la Garantie ont déjà été effectuées, sinon à la fin des enquêtes.

A-11 Dans quelle mesure les frais d'expertise du dommage sont-ils remboursés ?

(1) Les frais d'expertise, c'est-à-dire les frais engagés par le Titulaire de la Garantie pour l'enquête et la détermination du dommage à indemniser, ne seront remboursés que si Autohero a demandé au préalable au Titulaire de la Garantie de prendre de telles mesures et s'il existe une réclamation au titre de la Garantie relevant des présentes Conditions Générales de Garantie. Cela s'applique, notamment, aux frais d'expertise découlant du fait qu'il faut tout d'abord déterminer si une pièce couverte par la Garantie concernée est endommagée.

(2) La demande de remboursement des frais d'expertise par le Titulaire de la Garantie sera effectuée dans les deux semaines suivant la réception de la facture de ces frais par Autohero.

A-12 Quand Autohero est-elle dispensée de l'exécution ?

A-12.1 En cas de dol ou de négligence grave

(1) Si le Titulaire de la Garantie provoque intentionnellement la réclamation, Autohero n'est pas tenue de remplir l'obligation de garantie.

(2) Si le Titulaire de la Garantie cause le dommage suite à une négligence grave, Autohero est en droit de réduire ses engagements de Garantie en proportion de la gravité de la faute du Titulaire de la Garantie.

A-12.2 Escroquerie et fraude

Autohero est également dispensée de l'exécution si le Titulaire de la Garantie a commis ou tenté de commettre une fraude concernant des faits importants pour l'acceptation d'une réclamation à titre de Garantie ou le montant des services au titre de la Garantie.



A-13 Relation entre la Garantie et les droits de garantie légaux

- (1) Les droits de garantie légaux du Consommateur ne sont pas limités par la Garantie. Le Titulaire de la Garantie dispose de ces droits en plus des droits (éventuels) prévus par la Garantie – indépendamment du fait qu'il s'agisse d'une garantie Premium ou de Base.
- (2) Conformément aux droits de garantie légaux, Autohero est responsable envers le Consommateur des défauts de conformité existant au moment de la remise du Véhicule et se manifestant dans un délai convenu d'un (1) an à compter de ladite remise, le Consommateur devant informer Autohero du défaut de conformité dans le délai convenu de deux mois à compter du jour où le Consommateur a constaté le défaut.

Partie B - Quelles autres réglementations doivent être respectées ?

B-1 Rétractation

- (1) La Garantie peut être révoquée dans le délai légal de rétractation de 14 jours si le Titulaire de la Garantie est un Consommateur, si le contrat a été conclu exclusivement par communication à distance et si l'objet du contrat est un service payant. Il n'y a donc pas de droit de rétractation s'agissant de la Garantie de Base.
- (2) Le terme «Consommateur » est défini en A-1(2).
- (3) Le droit de rétractation débute au jour de la remise du Véhicule par le vendeur à l'Acheteur ou à un transporteur désigné par l'Acheteur.
- (4) Pour exercer le droit de rétractation, le Consommateur Titulaire de la Garantie doit informer Autohero de sa décision de se rétracter du contrat avant la fin du délai de rétractation, au moyen d'une déclaration sans équivoque (par courrier recommandé, par courriel ou en utilisant un formulaire-type disponible sur le site web d'Autohero).
- (5) Autohero suggère au Titulaire de la Garantie d'utiliser l'adresse électronique claims.be@autohero.com pour exercer son droit de rétractation. D'autre part, le Titulaire de la Garantie peut également envoyer sa notification de rétractation à l'adresse postale susmentionnée d'Autohero.
- (6) Après la rétractation du contrat d'achat, Autohero remboursera tous les paiements reçus au Titulaire de la Garantie dans les 14 jours suivant la date de réception de la notification. Pour le remboursement, Autohero utilisera le même mode de paiement que celui utilisé par le Titulaire de la Garantie pour l'achat du Véhicule, sauf accord contraire explicite. Aucun frais ne sera facturé pour le remboursement.
- (7) La rétractation de la Garantie Contractuelle n'affecte pas le contrat d'achat relatif au Véhicule.

B-2 Autres conditions



L'éventuelle nullité totale ou partielle d'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Garantie n'entraîne en aucun cas la nullité de toutes les dispositions des présentes Conditions Générales de Garantie. Au lieu de la disposition invalide/nulle, une disposition valide se rapprochant le plus de la disposition originale en termes commerciaux est réputée avoir été convenue, laquelle sera déterminée par le tribunal en l'absence d'accord entre les parties.

B-3 Droit applicable

Le droit belge est le droit applicable à tous litiges pouvant survenir entre les parties et ayant pour origine les Conditions Générales de Garantie conclues entre les parties, à l'exception de la Convention de Vienne sur les contrats de ventes.

B-4 Litiges

Le Tribunal de l'arrondissement judiciaire d'Anvers est seul compétent pour tous les litiges découlant de la Garantie.

La Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des litiges en ligne (OS), qui peut être consultée à l'adresse suivante: <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr>. Les litiges devant être résolus directement avec l'Acheteur, Autohero ne participe pas à la procédure de résolution des litiges. Vous trouverez l'adresse électronique d'Autohero dans les mentions légales.

Version : Mars 2026

Annexe 2

Livre VI du Code de droit économique

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— À l'attention de

[Indiquez ici le nom de l'entreprise, son adresse géographique et son adresse électronique]

.....
.....
.....

— Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/ la prestation de service (*) ci-dessous

.....

— Commandé le (*)/reçu le (*).....

— Nom du (des) consommateur(s)

.....

— Adresse du (des) consommateur(s)

.....

— Date

— Signature du (des) consommateur(s)

(uniquement si vous introduisez votre demande de rétractation via ce formulaire en version papier)

.....

(*) Biffez la mention inutile.