

Conditions générales de la garantie contractuelle pour véhicules d'occasion d'Autohero

Partie A : Quelles sont les règles générales applicables ? Quelles prestations sont couvertes par la Garantie et qui est éligible à la Garantie ?

A-1 Préambule

(1) Le vendeur et garant Autohero France, 107 Avenue de la République, 92320 Châtillon (ci-après « **Autohero** » ou le « **Garant** ») vous octroie, en tant qu'acquéreur et bénéficiaire de la garantie (ci-après le « **Bénéficiaire** ») couvrant le véhicule visé dans la Garantie Contractuelle (ci-après le « **Véhicule** ») une garantie de véhicule d'occasion (ci-après la « **Garantie** »).

(2) Le Bénéficiaire de la Garantie doit être un consommateur ou un non-professionnel au sens des dispositions du Code de la consommation. L'offre s'adresse exclusivement aux consommateurs et aux non-professionnels. L'offre ne s'adresse pas aux Professionnels qui sont (i) des revendeurs de véhicules commerciaux et/ou (ii) des conducteurs professionnels (faisant un usage fréquent du véhicule).

- a) Un professionnel, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, signifie toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel (ci-après le « **Professionnel** »). Ainsi, une personne morale est considérée comme un Professionnel lorsqu'elle conclut un contrat ayant un rapport direct avec son activité professionnelle : à titre d'exemple et de manière non limitative, pour toute utilisation du Véhicule dans les conditions fixées en A-3(2)(b), il sera considéré que la personne physique ou morale a agi en qualité de Professionnel et ne sera pas éligible à la Garantie.
- b) Les **revendeurs de véhicules commerciaux** sont des personnes morales ou physiques qui, dans le cadre de leurs activités économiques, achètent et/ou vendent des véhicules neufs et/ou d'occasion de manière permanente, planifiée et dans un but lucratif.
- c) Les **conducteurs professionnels** (usage fréquent) sont des personnes physiques qui, dans le cadre de leur activité professionnelle ou indépendante, utilisent régulièrement des véhicules à moteur pour effectuer des déplacements professionnels ou des services de transport. L'utilisation du véhicule doit constituer une partie substantielle de leur activité.

(3) Dans le cadre des présentes, il est expressément entendu que les personnes physiques ou morales exerçant une activité de transport de personne ou de VTC – voiture de transport avec chauffeur – ne sont pas éligibles à la Garantie.

(4) La version actuelle de ces Conditions Générales de la Garantie Contractuelle peut être consultée et enregistrée à partir du site accessible à l'adresse : www.autohero.com/fr, et est également disponible sous format papier. La souscription d'une Garantie avec Autohero sera basée exclusivement sur ces modalités, indépendamment des autres conditions

générales du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire reconnaît le caractère juridiquement contraignant des présentes Conditions Générales de la Garantie Contractuelle.

(5) Les déclarations d'intention et les notifications - y compris les déclarations de sinistre - devront toujours être adressées directement à Autohero.

(6) En complément de la Garantie, le Bénéficiaire peut en cas de défauts de conformité sur le Véhicule, user de ses droits de garantie légale découlant du contrat d'achat, et dont le recours s'effectue à titre gratuit. Les garanties légales d'ordre public ne seront pas limitées par la Garantie.

A-2 Quelles garanties sont disponibles ?

Le Bénéficiaire peut choisir entre la Garantie Simple gratuite de 12 mois et - si le véhicule y est éligible - la Garantie Premium payante de 12, 24 ou 36 mois. Selon la disponibilité, il peut également être possible d'étendre et/ou de prolonger une Garantie Premium. Il n'existe aucun droit à l'octroi ou à l'extension d'une garantie qui n'est pas affichée dans le formulaire de sélection en ligne.

A-3 Quels véhicules sont couverts par la Garantie

(1) Sauf indication contraire dans les présentes Conditions Générales de la Garantie Contractuelle, la Garantie s'applique exclusivement aux pièces énumérées au paragraphe A-4.3 des véhicules d'occasion produits en série du type « voiture particulière » qui sont immatriculés en France au moment où le Véhicule est remis au Bénéficiaire et qui ont été acquis en lien avec la présente 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 ;
- b) les véhicules de chantier, les véhicules forestiers et agricoles, les véhicules de coursier, les véhicules de transport de marchandise et/ou de livraison, 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.

(3) La Garantie ne peut faire l'objet d'une cession ou d'un transfert que sous réserve d'accord préalable d'Autohero, et ne s'applique que dans le cadre de la relation entre le Bénéficiaire agréé par Autohero et ce dernier. En outre, il est entendu que la Garantie ne peut pas s'appliquer aux Professionnels, et dès lors, que la cession ou le transfert de la Garantie ne s'adresse qu'aux Consommateurs et Non-professionnels.

(4) En cas de vente ou de cession du Véhicule à un tiers avant l'échéance de la Garantie, aucun remboursement au prorata temporis ne pourra être accordé au Bénéficiaire pour la période restante de la Garantie.

Sans préjudice de ce qui précède, si pendant la période de validité de la Garantie Premium payante, le Véhicule est retiré définitivement de la circulation sur décision des autorités en

raison d'un sinistre, un remboursement au prorata temporis de la Garantie Premium payante pourra être effectué sur présentation des justificatifs appropriés par le Bénéficiaire.

A-4 Quand débute et s'achève la Garantie ? Quelles pièces du Véhicule sont couvertes par la Garantie ?

A-4.1 Durée de la Garantie et Extension

(1) Si le Bénéficiaire a choisi la Garantie Simple gratuite, il peut faire valoir ses droits au titre de la Garantie dans un délai de 12 mois à compter de la remise du Véhicule.

(2) Si le Bénéficiaire a choisi la Garantie Premium payante, il peut faire valoir ses droits au titre de la Garantie pendant les périodes suivantes, en fonction de la formule de garantie sélectionnée :

- a) 12 mois ;
- b) 24 mois ;
- c) 36 mois.

(3) La période de Garantie court à compter de la remise du Véhicule au Bénéficiaire, et au plus tôt à la date préalablement agréée avec le Bénéficiaire.

(4) Le montant de la prime pour la Garantie Premium est payable soit par un paiement unique, soit, dans les cas décrits au paragraphe 2(b) et (c), par des paiements mensuels, selon le choix effectué par le Bénéficiaire lors du processus de commande. De plus amples détails sont énoncés dans les conditions de paiement de la Partie B des présentes Conditions Générales.

(5) Si cette option est disponible pour le Véhicule, le Bénéficiaire peut étendre sa garantie vers une Garantie Premium plus longue dans un délai de 14 jours après la remise du Véhicule.

(6) Si la période de la Garantie Premium n'est pas encore expirée, le Bénéficiaire peut étendre la Garantie Premium moyennant le paiement de frais, sous réserve de disponibilité pour le Véhicule concerné. Dans ce cas, l'extension constitue un nouveau contrat de Garantie, dont la durée commence le jour suivant l'expiration de la Garantie Premium initiale.

(7) Si la garantie constructeur n'a pas encore expiré, il est expressément entendu que ladite garantie constructeur prévaut sur la Garantie. Le point de départ de la période de Garantie d'Autohero est déterminé conformément au (3) ou, le cas échéant, au (5) ci-dessus, sans préjudice de toute garantie constructeur encore en vigueur sur la même période.

A-4.2 Demande de garantie

(1) Seules les pièces du véhicule listées de façon exhaustive au paragraphe A-4.3 seront couvertes par la Garantie. Une demande de Garantie peut être formulée si l'une des pièces couvertes par la Garantie perd directement sa fonctionnalité, sans que cela ne résulte de l'influence de pièces ou de circonstances non couvertes par la Garantie (cf. A-6), ni ne soit imputable à une usure normale, pendant la période de Garantie convenue (cf. A-4.1), et dans la limite du kilométrage maximal convenu (cf. A-4.4) (ci-après dénommé « **Domage** »).

(2) La Garantie ne s'applique que si le Dommage survient en France métropolitaine. Si le Véhicule se trouve temporairement hors de France métropolitaine, c'est-à-dire pour une période n'excédant pas six semaines consécutives, la Garantie s'applique pendant cette période dans les limites de l'Europe géographique. Si un Dommage survient hors de France métropolitaine, mais à l'intérieur des frontières de l'Europe géographique, et que la période susmentionnée de six semaines est dépassée, la Garantie ne s'appliquera pas. La Garantie ne s'applique pas dans les départements et régions d'outre-mer (DROM), les collectivités d'outre-mer (COM) ou tout autre territoire ultramarin relevant de la souveraineté française. Cette limitation territoriale concerne uniquement la Garantie commerciale et ne porte pas atteinte aux droits du consommateur au titre de toutes les garanties légales y compris la garantie légale de conformité, qui s'applique sur l'ensemble du territoire français, y compris les DROM-COM.

(3) La validité de la Garantie est subordonnée à l'exécution de tous les travaux de maintenance, d'inspection et d'entretien requis selon les spécifications du constructeur par un atelier de réparation automobile agréé, et ce, dès le début de la période de Garantie. Ces travaux de maintenance, d'inspection et d'entretien ne sont pas couverts par la Garantie.

(4) La Garantie ne s'applique pas aux frais annexes, c'est-à-dire qui ne sont pas directement liés à la conclusion du contrat d'achat du Véhicule, tel que non limitativement et non exclusivement, les frais de transport pour procéder à la récupération du Véhicule, les frais de gardiennage, les frais d'assurance, les frais de remorquage, les frais de dépannage, le dédommagement pour privation d'usage, les dépenses exposées pour l'entretien ou la conservation du Véhicule.

(5) La Garantie couvre uniquement les pièces automobiles spécifiquement listées dans le paragraphe A-4.3. Pour qu'il y ait recours à la Garantie, une pièce doit présenter un défaut immédiat, autonome et indépendant de tout autre facteur externe pendant la période de Garantie convenue (cf. A-4.1). Ainsi, la pièce couverte perd sa fonctionnalité de manière directe dès lors que le défaut qui lui est relatif survient purement en raison de l'état interne ou du fonctionnement propre, sans aucune influence externe de pièces non couvertes ou d'autres circonstances. Cela signifie que la pièce doit cesser de fonctionner exclusivement à cause de ses propres défauts et/ou de son usure naturelle, et non sans avoir été affectée par des conditions ou des interactions avec d'autres pièces non couvertes, des événements environnementaux, ou toute autre source externe.

(6) Les pertes de fonctionnalités résultant de l'influence de pièces non couvertes par la Garantie ou de circonstances externes ne sont pas prises en charge. Ainsi, la couverture sous Garantie devient nulle lorsque toute défaillance d'une pièce couverte est provoquée ou aggravée par une autre pièce ou un événement non couvert par la Garantie (cf. A-6). Par exemple, si une pièce non couverte par la Garantie se détériore et endommage une pièce couverte, la réparation ou le remplacement de la pièce couverte ne sera pas éligible à la Garantie.

(7) La Garantie vise à protéger contre les défauts matériels internes des pièces couvertes, et non contre les dommages causés par des facteurs externes ou par l'interaction avec d'autres pièces non garanties. Une consultation attentive de la liste des pièces couvertes et des exclusions détaillées dans les sections A-4.3 et A-6 permet une meilleure compréhension de la couverture de Garantie.

A-4.3 Pièces couvertes

(1) La Garantie Simple gratuite inclut de manière strictement exhaustive et exclusive, les éléments suivants:

Moteur :

- Courroie / Chaîne de distribution (qu'en cas de rupture)
- Pignons
- Culbuteurs
- Pistons
- Axes de piston
- Segments de piston
- Vilebrequin
- Palier de vilebrequin
- Cylindres
- Pompe à huile
- Arbre à cames
- Carter d'arbre à cames
- Poussoir hydraulique
- Bielle
- Soupapes d'admission et d'échappement
- Coussinet de bielle
- Guide de soupapes
- Chemises de cylindres
- Radiateur
- Boîtier de filtre à huile
- Rails de serrage et de guidage
- Ressorts de soupapes
- Culasse
- Poulie de tension
- Compresseur
- Intercooler
- Turbocompresseur
- Poussoirs
- Rails de chaîne de distribution
- Tendeurs de chaîne de distribution

Boîte de vitesses :

- Convertisseur de couple
- Anneaux de synchronisation
- Arbre de transmission
- Engrenages
- Carter de boîte de vitesses
- Arbre principal
- Roues planétaires
- Chaîne de transmission
- Arbre auxiliaire
- Engrenages planétaires
- Axe primaire
- Axe secondaire

(2) La Garantie Premium payante inclut de manière strictement exhaustive et exclusive (à l'exception du paragraphe 3 pour les Véhicules électriques hybrides ou du paragraphe 4 pour les Véhicules électriques), les éléments suivants :

Moteur :

- Courroie / Chaîne de distribution
- Pignons
- Culbuteurs
- Pistons
- Axes de piston
- Segments de piston
- Vilebrequin
- Palier de vilebrequin

Boîte de vitesses :

- Convertisseur de couple
- Anneaux de synchronisation
- Arbre de transmission
- Engrenages
- Carter de boîte de vitesses
- Arbre principal
- Roues planétaires
- Chaîne de transmission

- Cylindres
- Pompe à huile
- Arbre à cames
- Carter d'arbre à cames
- Poussoir hydraulique
- Bielle
- Soupapes d'admission et d'échappement
- Coussinet de bielle
- Guide de soupapes
- Chemises de cylindres
- Radiateur
- Boîtier de filtre à huile
- Rails de serrage et de guidage
- Ressorts de soupapes
- Culasse
- Poulie de tension
- Compresseur
- Intercooler
- Turbocompresseur
- Poussoirs
- Rails de chaîne de distribution
- Tendeurs de chaîne de distribution

Freins :

- Capteur de vitesse
- Pompe hydraulique
- Unité de contrôle ABS
- Limiteur de freinage
- Contrôleur de freinage
- Servofrein
- Interrupteur de feu de freinage
- Etrier de frein
- Maître-cylindre
- Pompe à vide

Système électrique :

- Démarreur
- Alternateur
- Poulie d'alternateur
- Régulateur d'alternateur
- Unité de commande de la transmission
- Avertisseur sonore
- Capteur de niveau de carburant
- Moteurs d'essuie-glace avant et arrière
- Distributeurs
- Bobines d'allumage

- Arbre auxiliaire
- Engrenages planétaires
- Axe primaire
- Axe secondaire

Transmission :

- Capteurs de vitesse
- Accumulateur de pression
- Groupe hydraulique
- Commutateur de pression d'huile
- Vanne de commutation
- Boîtier de filtre à huile
- Capteurs d'accélération latérale
- Capteurs de pression de freinage
- Volant bi-masse

Direction :

- Toutes pièces internes de la direction mécanique, hydraulique et électrique (hors trains roulants)
- Pompe de direction assistée électrique
- Pompe de direction assistée hydraulique

Echappement :

- Vanne EGR
- Sonde lambda

Dispositifs de sécurité :

- Enrouleurs de ceinture de sécurité
- Airbags

Alimentation :

- Pompe haute pression
- Pompe basse pression
- Calculateur moteur

Equipements électroniques :

- Mécanismes de lève-vitres
- Moteurs de lève-vitres
- Commande de lève-vitres
- Système de dégivrage de la lunette arrière
- Commande de toit ouvrant
- Moteur de toit ouvrant
- Verrouillage centralisé des portières
- Verrouillage électronique du coffre

Climatisation :

- Moteur de soufflerie
- Compresseur de climatisation
- Condenseur
- Ventilateur
- Unité de commande de chauffage et de climatisation
- Evaporateur

Système de refroidissement :

- Refroidisseur EGR
- Capteur de niveaux
- Refroidisseur d'huile de boîte automatique
- Embrayage du ventilateur
- Radiateur d'huile
- Capteur de température du liquide de refroidissement
- Ventilateur
- Visco-coupleur
- Thermocontact
- Joint de culasse

(3) Si le Véhicule est un véhicule électrique hybride, les composants suivants sont exclusivement et définitivement couverts par la Garantie Premium, en plus des composants mentionnés au paragraphe 2 :

- Moteur électrique conduite hybride
- Générateurs de conduite hybride
- Unité de contrôle de conduite hybride
- Unité de contrôle de batterie hybride
- Convertisseur de tension
- Convertisseur de haute tension AC/DC
- Convertisseur de tension 12V
- Inverseur de tension système hybride
- Unité de commande du système hybride
- Prise de charge intégrée du véhicule
- Pompe à eau électrique du système hybride
- Refroidisseur batterie hybride
- Ventilateur de batterie hybride
- Transmission conduite hybride
- Compresseur air conditionné électrique
- Système de récupération d'énergie au freinage
- Câblage haute tension

(4) Si le Véhicule est un véhicule électrique à batterie, les composants suivants sont exclusivement et définitivement couverts par la Garantie Premium, en plus des composants mentionnés au paragraphe 2 :

- Moteur électrique de traction
- Source de chauffage électrique - espace passager
- Système de récupération d'énergie au freinage
- Compresseur électrique de climatisation
- Ventilateur de batterie électrique
- Prise de charge intégrée du véhicule
- Commandes électroniques de conduite électrique
- Unité de contrôle de batterie de traction
- Inverseur de tension système embarqué
- Convertisseur de tension système embarqué

- Câblage haute tension

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

A-4.4 Kilométrage maximum

(1) Les garanties respectives ci-dessus ne s'appliquent que jusqu'à un kilométrage maximum du Véhicule à compter de sa remise, lequel est déterminé par la durée sélectionnée ou, dans le cadre d'une extension de Garantie conformément au A-4.1(5), par la durée totale cumulée de la Garantie Premium.

(2) Les kilométrages maximums sont les suivants .:

- a) avec la Garantie simple gratuite (12 mois) : jusqu'à 10.000 kms,
- b) pour une durée totale de 12 mois : jusqu'à 20.000 kms,
- c) pour une durée totale de 24 mois : jusqu'à 40.000 kms,
- d) pour une durée totale de 36 mois : jusqu'à 60.000 kms.

(3) Dans le cas d'une extension de la Garantie Premium conformément au paragraphe A-4.1(5), le kilométrage maximum correspond au kilométrage applicable à la durée totale cumulée de la période de garantie désormais prolongée.

(4) Les véhicules dont le kilométrage total est supérieur à 180.000 kms sont exclus de la Garantie.

A-5 Quelles prestations seront fournies au titre de la Garantie et jusqu'à quel montant ?

A-5.1 Les prestations au titre de la Garantie

(1) En cas de réclamation au titre de la Garantie au sens du point A-4.2, le Bénéficiaire peut demander à Autohero de faire réparer la pièce affectée et non fonctionnelle - qui est couverte par la Garantie - conformément aux présentes Conditions Générales de la Garantie Contractuelle, dans un atelier de réparation automobile, préalablement indiqué par Autohero. Le Bénéficiaire et Autohero peuvent également convenir qu'exceptionnellement, la réparation sera effectuée dans un autre atelier de réparation automobile, auquel cas, Autohero sera en droit de donner des instructions (cf. également A-9.1.2). Dans le cas de la seconde possibilité, le droit du Bénéficiaire se limite à la soumission d'une proposition d'un autre atelier de réparation automobile – étant entendu qu'Autohero n'est nullement tenue de suivre cette proposition.

(2) Les frais de main-d'œuvre et de matériel techniquement nécessaires et réels encourus 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 doit être impérativement soumis à l'avance par le Bénéficiaire. La prise en charge des Frais de Réparation par Autohero pour chaque demande de garantie est limitée aux montants maximums indiqués au paragraphe A-5.2. Tous les Frais de Réparation dépassant ce plafond seront à la charge du Bénéficiaire et feront l'objet d'une facture distincte adressée au Bénéficiaire.

Attention : pendant toute la durée de la Garantie, les Frais de Réparation ne seront pris en charge qu'à hauteur de la valeur vénale du Véhicule déterminée conformément au paragraphe A-5.2 au moment de la dernière demande de garantie. Cela signifie qu'en vertu de la présente Garantie, en cas de demandes de garantie simultanées, les Frais de Réparation seront pris en charge jusqu'à concurrence de la valeur vénale du Véhicule au moment de la dernière demande de garantie.

(3) La prise en charge des Frais de Réparation des pièces convenues au paragraphe A-4.3 en cas de recours en garantie se fait toujours sur une base nette. Les consommables et les matériaux auxiliaires, tels que les huiles, les filtres à huile et l'antigel, ne sont pas remboursés.

(4) Les frais relatifs à l'entretien et à la maintenance du Véhicule, tels que les révisions, les contrôles techniques obligatoires, les changements de consommables, etc., qu'ils soient rendus nécessaires par la loi ou la réglementation, prescrits ou conseillés par le constructeur ou liés à l'usure normale du Véhicule, ne sont pas couverts par la Garantie et ne pourront faire l'objet d'aucune prise en charge à ce titre.

(5) Si les frais de réparation excèdent la valeur d'un échange standard de la pièce, l'obligation de remboursement se limite au coût de l'échange standard, frais de démontage et remontage inclus.

(6) 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 Montants maximums pour la prise en charge des Frais de réparation, par demande de garantie

(1) La prise en charge des Frais de Réparation est limitée, par demande de garantie, à la valeur vénale respective du Véhicule, au moment de la survenance du dommage.

(2) Pour déterminer la valeur vénale du Véhicule, la référence est le modèle classique avec équipement de base selon la cote Argus, au jour du sinistre et sans tenir compte du dommage subi. Par conséquent, les équipements spéciaux du Véhicule n'ont aucune incidence sur la valeur vénale au sens des présentes Conditions Générales de la Garantie Contractuelle. Si aucune cote Argus ne peut être déterminée pour le Véhicule, la valeur de marché à dire d'expert sera prise comme référence.

A-6 Pour quels Dommages les prestations au titre de la Garantie sont-elles exclues ?

La prise en charge des Frais de Réparation au titre de la Garantie est exclue pour les Dommages qui :

- a) ont été causés par un accident (un événement extérieur agissant directement et soudainement sur le Véhicule avec une force mécanique) ;
- b) ont été causés par les effets directs d'une tempête, éboulement, grêle, foudre, tremblement de terre, inondation, incendie ou explosion ;
- c) ont été causés par des faits de guerre de quelque nature, guerre civile, troubles civils, grève, lock-out, confiscation ou autre ingérence ou énergie nucléaire ;
- d) ont été causés par une morsure d'animal, une infiltration d'eau ou le gel ;
- e) étaient positivement connus du Bénéficiaire au moment de la conclusion de la Garantie Contractuelle sur la base du protocole de remise ou du contrat d'achat au

moment de la vente du Véhicule ou en raison d'autres circonstances ou sont restés cachés à la suite d'une négligence grave ;

- f) ont été causés par une mauvaise manipulation du Véhicule (par exemple, dépassement des charges autorisées par essieu et par remorque) ou par le non-respect des instructions d'utilisation (par exemple, surrégime du moteur, changement de vitesse) ;
- g) ont été causés par une utilisation lors d'épreuves de conduite et d'entraînements connexes dont l'objectif est d'atteindre une vitesse maximale (y compris les courses sur route légales et illégales) ; il en va de même pour les Dommages liés aux épreuves de conduite et aux entraînements susmentionnés ;
- h) sont causés directement et/ou indirectement par l'utilisation de liquides ou fluides inadaptés (toute référence ne faisant pas partie des préconisations du constructeur), par exemple un carburant inadapté ou altéré, ou à un mauvais niveau (par exemple : un trop plein d'huile) ;
- i) font suite à une modification du véhicule le rendant non-conforme aux exigences d'un contrôle technique, notamment des changements liés à la monte pneumatique, aux trains roulants, aux points ou à la transmission ;
- j) sont liés à un changement de carburant (par exemple par l'installation d'un boîtier éthanol), de la boîte de vitesse ou à une reprogrammation du moteur ;
- k) sont causés par la conduite sur des routes non goudronnées et/ou non publiques (par exemple, conduite hors route, utilisation "off-road"), indépendamment du fait que cela soit autorisé par le droit de la circulation routière ;
- l) ont été causés par une utilisation commerciale du Véhicule (par exemple, l'utilisation commerciale des véhicules de chantier, les véhicules forestiers et agricoles, les véhicules de coursier, les véhicules de transport et/ou de livraison, 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 et/ou de location à court terme ou pour des services de conduite.
- m) k) pour les véhicules électriques hybrides ou électriques à batterie, ont été causés sur la batterie par l'usure normale et/ou la perte de capacité relative à l'utilisation du Véhicule dans le temps.

Il est entendu qu'aucun véhicule de remplacement ou de courtoisie ne sera fourni, ni remboursé en cas de location par le Bénéficiaire, et ce pour toute période pendant laquelle le Véhicule serait immobilisé ou pendant laquelle le Bénéficiaire ne pourrait l'utiliser.

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

Le droit aux prestations au titre de la Garantie ne peut être cédé sans le consentement préalable d'Autohero, qui doit être donné par écrit (par exemple par courriel électronique ou lettre).

A-8 Quelle sera la relation avec les obligations de résultat des tiers ?

(1) Dans la mesure où un tiers, tel que le fabricant, le fournisseur ou le vendeur (par exemple en cas d'erreurs de production, de fabrication, de construction et d'organisation, la garantie des pièces de rechange, etc.) est responsable de l'exécution des prestations ou de l'indemnisation d'un Damage découlant d'un contrat, y compris un ordre de réparation (notamment les erreurs de réparation en cas de réparations préliminaires) ou d'un autre contrat d'entretien, de garantie et/ou d'assurance, ou si les défauts et vices sous-jacents

sont corrigés dans le cadre de la politique de geste commercial du fabricant, ou si le geste commercial du fabricant pour le défaut concernée, qui se manifeste fréquemment sur le type de véhicule en question (défaut de série), est généralement éligible à ce type de geste commercial en termes de nature et de fréquence, toute réclamation devra porter sur ces prestations en priorité. Dans le cadre des présentes Conditions Générales, Autohero n'effectue que des paiements subsidiaires. S'il existe également des droits à des prestations ou à des dommages-intérêts à l'encontre de tiers pour le même Dommage, aucun Frais de Réparation ne sera pris en charge s'il dépasse le montant total du Dommage.

(2) 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 Bénéficiaire en cas de demande de Garantie ?

A-9.1 Les obligations d'informer, de coopérer et de limiter les dommages

En cas de Dommage, le Bénéficiaire aura les obligations suivantes :

A-9.1.1 L'obligation d'informer

Le Bénéficiaire devra informer Autohero par écrit (tel que courriel électronique ou lettre), de tout Dommage, dans le délai d'une semaine après avoir pris connaissance du Dommage, ou bien du moment où il aurait dû prendre connaissance de la survenance du Dommage. Le Bénéficiaire devra apporter des éléments probants en tant que preuve du Dommage relevé, tels que des photos ou des vidéos démonstratives, prises par le garage prestataire. Le Bénéficiaire devra informer Autohero, en termes concrets et factuels, sans délai – si cela est possible – en indiquant le numéro de dossier si la police, le ministère public ou toute autre autorité, mène une enquête en rapport avec le sinistre. Cette disposition s'applique également si le Bénéficiaire a déjà signalé le Dommage à Autohero.

A-9.1.2 L'obligation de coopérer

(1) Avant de mandater un prestataire pour effectuer les travaux de réparation, le Bénéficiaire doit soumettre un devis estimatif des coûts à Autohero soumis à approbation. Tant que la réparation n'a pas été approuvée par Autohero, le Bénéficiaire ne peut apporter ou faire apporter aucune modification aux pièces couvertes au titre de la Garantie.

(2) En principe, la réparation doit être effectuée dans un atelier préalablement indiqué par Autohero (cf. également A-5.1. paragraphe 1 phrase 1).

Si, exceptionnellement, la réparation n'est pas effectuée dans un atelier préalablement indiqué par Autohero, alors le Bénéficiaire et Autohero devront coopérer pour convenir d'un autre atelier de réparation automobile dans lequel la réparation devra être effectuée (conformément à l'article A-5.1. paragraphe 1 phrase 2).

Dans le cas de la possibilité prévue au paragraphe précédent, le droit du Bénéficiaire se limite à la soumission d'une proposition d'un autre atelier de réparation automobile – étant entendu qu'Autohero n'est nullement tenue de suivre cette proposition.

(3) A la demande d'Autohero, le Bénéficiaire sera tenu de (i) envoyer les pièces défectueuses pour inspection et (ii) les conserver jusqu'à ce que la demande soit entièrement résolue. Si nécessaire, Autohero prendra contact avec le Bénéficiaire et lui indiquera par écrit les pièces à envoyer et à conserver. Les frais d'emballage et d'envoi des pièces sont à la charge d'Autohero si le Dommage est couvert par la Garantie.

(4) A la demande d'Autohero, le Bénéficiaire devra autoriser une inspection sur place du Véhicule ou un essai routier avec le Véhicule avant que l'ordre de réparation ne soit passé par le Bénéficiaire.

Si nécessaire, Autohero fixera un rendez-vous avec le Bénéficiaire pour procéder à une inspection ou à un essai routier. Autohero se réserve le droit de réclamer le remboursement de tout frais engagé en lien avec l'inspection s'il s'avère, par la suite, qu'il n'existe aucun cas de garantie au sens des présentes Conditions Générales de la Garantie Contractuelle.

(5) Le Bénéficiaire doit faire son possible pour établir l'existence du droit à la garantie et l'étendue des prestations au titre de la Garantie. Le Bénéficiaire doit notamment :

- a) à la demande d'Autohero, justifier par tout moyen et prouver que les travaux d'entretien, de contrôle et de maintenance prescrits ou recommandés par le constructeur (y compris le contrôle du système de climatisation ainsi que les vidanges d'eau, d'antigel et d'huile) ont été effectués sur le Véhicule dans un atelier automobile spécialisé reconnu par le constructeur ou par Autohero conformément aux instructions du constructeur ;
- b) informer Autohero au moins sous forme écrite (par exemple par e-mail ou lettre) si le compteur kilométrique a été altéré ou autrement affecté, s'il a connaissance d'un défaut du compteur kilométrique et/ou si le compteur kilométrique a été remplacé. Dans l'affirmative, Autohero doit être informé du kilométrage respectif auquel l'interférence, le défaut ou le remplacement a eu lieu ;
- c) confirmer par écrit, à la demande d'Autohero, que les dommages antérieurs et les pièces du Véhicule qui ont manifestement besoin d'être réparées, ont toujours été réparés de manière professionnelle dans un garage qualifié reconnu par le constructeur ou par Autohero ;
- d) confirmer par écrit, à la demande d'Autohero, que seuls des fluides de fonctionnement et des lubrifiants appropriés ont été utilisés pour la voiture ; et
- e) confirmer par écrit, à la demande d'Autohero, que des rappels du constructeur affectant le Véhicule ont été identifiés.

(6) En cas de panne mécanique potentiellement éligible à une prise en charge de la part du constructeur du Véhicule, le Bénéficiaire s'engage à contacter le constructeur du Véhicule avec le concours d'Autohero. Pour cela, Autohero assistera le Bénéficiaire en préparant au préalable un formulaire de contact et/ou un courrier postal à destination du constructeur, en vue d'obtenir un soutien dirigé ou une participation de la part du constructeur

A-9.1.3 Obligation de limiter les dommages

En cas de Dommage, le Bénéficiaire doit faire son possible pour prévenir et limiter le Dommage. Dans ce contexte, le Bénéficiaire doit suivre les instructions, dans la mesure où cela est raisonnable pour lui, et obtenir des instructions d'Autohero - si nécessaire également verbalement ou par téléphone - si les circonstances le permettent.

A-9.2 Conséquences juridiques d'un manquement à l'obligation d'information, de clarification ou d'atténuation des Dommages

Si, en cas de réclamation, le Bénéficiaire enfreint intentionnellement ou par négligence fautive l'une des obligations décrites aux points A-9.1.1 à A-9.1.3, le droit à la Garantie s'éteint. Toutefois, Autohero reste tenue d'indemniser dans la mesure où le Bénéficiaire prouve que la violation de l'une des obligations décrites aux points A-9.1.1 à A-9.1.3 n'a été ni la cause de la survenance ou de la détermination du recours en Garantie, ni celle de la détermination ou de l'étendue de l'obligation d'indemnisation d'Autohero. Cette disposition ne s'applique pas si l'une des obligations décrites aux points A-9.1.1 à A-9.1.3 a été violée par malveillance.

A-10 Quand les prestations au titre de la Garantie seront-elles dues ?

Les prestations au titre de la Garantie seront dues dans un délai de deux semaines à compter de la réception de la facture de réparation par Autohero, dans la mesure où les enquêtes nécessaires pour établir la réclamation et l'étendue des prestations au titre de la Garantie ont déjà été réalisées, sinon à l'achèvement des enquêtes.

A-11 Dans quelle mesure les frais de diagnostic sont-ils remboursés ?

(1) Les frais de diagnostic, c'est-à-dire les frais engagés par le Bénéficiaire pour enquêter et établir les Dommages à indemniser, ne seront remboursés que si Autohero a préalablement demandé au Bénéficiaire de prendre de telles mesures et qu'il existe une demande de garantie couverte par les présentes Conditions Générales de la Garantie Contractuelle. Cela s'applique en particulier aux coûts découlant du fait qu'il est indispensable de préalablement déterminer si un composant couvert par la formule de garantie sélectionnée, est endommagé ou non.

(2) La demande de remboursement des frais de diagnostic par le Bénéficiaire doit être présentée dans les deux semaines suivant la réception de la facture de ces frais par Autohero.

A-12 Quand Autohero sera-t-elle dispensée de l'exécution pour d'autres raisons particulières ?

A-12.1 Faute intentionnelle ou négligence fautive à l'origine du sinistre

(1) Si le Bénéficiaire cause intentionnellement le Dommage, Autohero ne sera tenue à aucun paiement au titre de la Garantie.

(2) Si le Bénéficiaire cause le Dommage par négligence fautive, Autohero sera fondée à réduire les prestations au titre de la Garantie au prorata de la gravité de la faute du Bénéficiaire.

A-12.2 Tromperie malveillante

Autohero est également dispensée de l'exécution si le Bénéficiaire a frauduleusement trompé ou tenté de tromper sur des faits qui sont importants pour l'acceptation d'une demande de garantie ou le montant des prestations au titre de Garantie.

A-13 Qui sera couvert par la Garantie ?

La présente Garantie s'applique aux Consommateurs et aux Non-Professionnels mais ne s'applique pas aux Professionnels.

A-14 Articulation entre les prestations au titre de la Garantie, et les droits de garantie légaux

(1) En cas de défauts de conformité sur le Véhicule, les droits de garantie légale découlant du contrat d'achat ne sont pas limités par la Garantie. Le Bénéficiaire peut bénéficier de ces droits légaux, en plus des droits (éventuels) au titre de la Garantie, peu importe qu'il s'agisse d'une Garantie Simple gratuite ou une Garantie Premium payante. Le recours aux droits de garantie légale s'effectue à titre gratuit.

(2) Conformément aux droits de garantie légale, le vendeur doit fournir des biens exempts de tous vices au moment du transfert des risques, étant entendu qu'en vertu des dispositions du Code de la consommation, il est présumé qu'un défaut de conformité existait au moment de la vente s'il se manifeste dans un délai de 12 mois à compter du transfert des risques.

Partie B – Quelles sont les conditions de paiement applicables, que se passe-t-il en cas de défaut de paiement et existe-t-il des droits de résiliation spécifiques pour le paiement mensuel ?

B-1 Modalité de paiement

Le Bénéficiaire peut choisir entre deux modèles de paiement pour la Garantie Premium :

- a) Paiement unique : Le montant total pour la durée sélectionnée est dû dès la conclusion du contrat.
- b) Paiement mensuel : Le Bénéficiaire paie par cotisations mensuelles égales (« modèle de paiement mensuel »), qui sont dues chaque mois. La durée minimale du contrat est selon le choix du Bénéficiaire lors du processus de commande de 24 ou 36 mois.

B-2 Quelles réglementations spécifiques s'appliquent au modèle de paiement mensuel ?

Attention : Les dispositions suivantes (B-2.1 à B-2.3) s'appliquent exclusivement au modèle de paiement mensuel.

B-2.1 Suspension des prestations en cas de défaut de paiement

Dès que le Bénéficiaire est en défaut de paiement, en tout ou en partie, d'au moins une cotisation mensuelle, Autohero est en droit de suspendre immédiatement toutes les prestations de garantie (« suspension des prestations »). La suspension des prestations prend effet indépendamment de toute résiliation éventuelle du contrat de garantie et reste en vigueur jusqu'à ce que toutes les cotisations impayées aient été intégralement réglées. Les paiements ultérieurs des cotisations impayées lèvent la suspension pour les défauts futurs couverts au titre de la présente garantie, mais ne donnent pas droit au Bénéficiaire de réclamer des prestations pour des défauts survenus pendant la période de suspension.

B-2.2 Résiliation en cas de défaut de paiement

Si le Bénéficiaire est en défaut de paiement d'au moins deux cotisations mensuelles consécutives, en tout ou en partie, Autohero est en droit, après l'envoi d'un rappel

mentionnant cette conséquence, de résilier le contrat de garantie de manière extraordinaire. La garantie prend fin à la réception de l'avis de résiliation. Les créances pour les cotisations impayées dues jusqu'à la date d'effet de la résiliation ne sont pas affectées.

B-2.3 Droits de résiliation spécifiques

(1) Si le modèle de paiement mensuel (voir B-1 b) est sélectionné, les deux parties disposent d'un droit de résiliation spécifique pour motif grave.

(2) Les motifs graves pour le Bénéficiaire incluent notamment :

- Perte totale économique (véhicule techniquement irréparable), ou
- Vol ou retrait définitif de la circulation du véhicule.

(3) Le Bénéficiaire doit informer Autohero sans délai de l'existence d'un motif grave. Cette notification doit inclure des preuves vérifiables et étayées de la circonstance concernée.

(4) Les motifs graves pour Autohero incluent notamment :

- Défaut de paiement conformément à l'article B-2.2,
- Manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations découlant des présentes conditions générales.

B-2.4 – Expiration après la durée minimale du contrat

Après l'expiration de la durée minimale de contrat sélectionnée (24 ou 36 mois), la garantie prend fin automatiquement sans qu'une résiliation ne soit nécessaire. Il n'y a pas de tacite reconduction.

Partie C - Quelles autres réglementations doivent être respectées ?

C-1 Rétractation

(1) Le Bénéficiaire, s'il est un Consommateur ou un Non-Professionnel, peut user de son droit de rétractation dans le délai légal de 14 jours si le contrat a été conclu exclusivement à distance et s'il concerne un service rémunéré. Il n'y a donc pas de droit de rétractation pour la Garantie Simple gratuite.

(2) Les notions de Consommateur et Non-Professionnel sont définies en A1 – Préambule.

(3) Le droit de rétractation débute au jour de la remise du Véhicule ou, en cas de souscription d'une extension de garantie ultérieure à la remise, au jour de la conclusion du contrat relatif à cette extension.

(4) Afin d'user de son droit de rétractation, le Consommateur ou le Non-Professionnel doit informer Autohero de sa décision de rétractation du contrat d'achat. Le formulaire de rétractation visé à l'Annexe de l'article R. 221-1 du Code de la consommation peut être utilisé pour la rétractation. Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit que le Consommateur ou Non-Professionnel informe et recoure à son droit et envoie le formulaire de rétractation dans les délais pour être opposable.

(5) Autohero suggère au Client d'utiliser l'adresse électronique livraisons-fr@autohero.com pour exercer son droit de rétractation. A défaut, le Client peut également adresser le formulaire de rétractation à l'adresse Autohero France, 107 av de la République, 92320 Châtillon, France.

(6) A compter de la rétractation du contrat d'achat, Autohero remboursera au Client tous les paiements reçus dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de la notification. Pour le remboursement, Autohero utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour l'achat, sauf convention contraire expresse. Aucun frais ne sera facturé pour le remboursement.

(7) Le Bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation spécifique pour la Garantie Premium payante (ou son extension), exerçable de manière indépendante du contrat d'achat du Véhicule. Afin d'user de son droit de rétractation concernant l'extension de garantie, le Bénéficiaire doit informer Autohero de sa décision par l'envoi du formulaire de rétractation dûment complété. Ce formulaire doit être envoyé par voie électronique ou postale dans les délais impartis. L'exercice de ce droit entraîne le remboursement de la prime payée pour ladite garantie et, le cas échéant, le retour au bénéfice de la Garantie Simple gratuite de 12 mois, sous réserve d'éligibilité. La rétractation de la Garantie Contractuelle n'entache aucunement le contrat d'achat du Véhicule.

C-2 Clause de divisibilité

Si une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de la Garantie Contractuelle s'avérait ou devenait invalide, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée.

C-3 Droit applicable

Le droit français est applicable à la présente Garantie Contractuelle et aux Conditions Générales y afférentes, à l'exception de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

C- 4 Litige

(1) Toute action découlant de la Garantie doit être dirigée contre Autohero. Le tribunal compétent est celui prévu par la loi. Si le Bénéficiaire est un commerçant ou un Professionnel, le Tribunal de commerce de Nanterre ou la Cour d'Appel de son ressort sont exclusivement compétents.

(2) 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 le Client, Autohero ne participe pas à la procédure de résolution des litiges. Vous trouverez l'adresse électronique d'Autohero dans les mentions légales.

Statut : juin 2026