HONDA
The Power of Dreams

CONDITIONS GÉNÉRALES
CONTRAT DE SERVICE
SATISFACTION MOTO HONDA

NUMÉRO 20151001

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat est un contrat de prestation de services qui a pour objet de définir les droits et obligations des parties relatifs à la prise en charge par le Garant des frais d'entretien du Véhicule et des frais de remise en état ou de remplacement de pièces dans le cadre de l'extension de Garantie Panne Mécanique du Véhicule.

Les présentes prestations ne couvrent pas les réparations couvertes au titre de la garantie légale ou conventionnelle du constructeur (Garantie Constructeur) et/ou du précédent réparateur ou intervenant au sens des dispositions de la garantie légale de l'article 1641 et suivants du Code Civil et la garantie légale de conformité des articles L.211-1 à L.211-14 du Code la Consommation.

Le présent contrat comprend également une prestation d'assistance dans les conditions définies dans la Convention d'Assistance annexée aux présentes.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule dans les conditions générales, ont la définition suivante :

ASSISTEUR : la société Mondial Assistance SAS, 54 rue de Londres, 75008 Paris, société de courtage d'assurances inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 026 669, tél. : 01 49 93 73 90. L'Assisteur assure la prestation d'assistance dans les conditions précisées dans la Convention d'Assistance annexée aux présentes.

BÉNÉFICIAIRE : personne résidant nécessairement en France Métropolitaine ou à Monaco, désignée au Bulletin de souscription, qui en est signataire et qui répond aux obligations de l'article 9.

BULLETIN DE SOUSCRIPTION : bulletin signé par le Bénéficiaire et décrivant notamment le Véhicule, son caractère neuf, l'offre produit dont il bénéficie. La signature du Bulletin de souscription vaut acceptation des présentes conditions générales.

CONTRAT : réunion des présentes conditions générales et du Bulletin de souscription.

DATE DE PREMIERE MISE EN CIRCULATION : date indiquée sur le certificat d'immatriculation du Véhicule (qui correspond à la date de 1ère immatriculation).

GARANT : Honda Motor Europe Ltd – Société de droit étranger agissant à travers sa succursale française en qualité de garant assurant la prise en charge des frais de révision et d'intervention dans le cadre de l'extension de Garantie Panne Mécanique du Véhicule au titre du présent contrat. La succursale française est établie au 1 allée du 1er Mai, Croissy-Beaubourg, BP46, 77312 Marne-la-Vallée cedex 02.

GESTIONNAIRE : la société Opteven Services, au capital de 365 878 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 333 375 426 ayant son siège Le Patio - 35-37 rue Louis Guérin - 69100 Villeurbanne. Le Gestionnaire gère les prestations d'entretien ou de remise en état du Véhicule pour le compte du Garant. Il sera l'interlocuteur du Réparateur pour toute question ayant trait à la mise en œuvre des prestations en cas de panne ou d'entretien et du Bénéficiaire pour l'enregistrement de toute cession du bénéfice du présent Contrat.

PANNE MECANIQUE : dommage d'ordre mécanique, hydraulique, électrique, électronique ayant un caractère imprévu, subit et fortuit, et une cause interne au Véhicule, survenant exclusivement sur des composants du Véhicule et non imputable à l'usure ou à la dégradation normale ou à la négligence du Bénéficiaire ou de tout autre conducteur.

PLAN D'ENTRETIEN CONSTRUCTEUR : tableau précisant les opérations d'entretien à effectuer sur le véhicule et leurs échéances figurant dans le manuel du conducteur remis par le vendeur et ou le réparateur agréé lors de l'achat ou la livraison du véhicule neuf.

PRECONISATIONS DU CONSTRUCTEUR : instructions figurant dans le manuel du conducteur et le carnet d'entretien constructeur ou de garantie fournis par le vendeur du Véhicule et dont le Bénéficiaire déclare avoir connaissance.

PRIX : somme indiquée au Bulletin de souscription, dont s'acquitte le Bénéficiaire ou toute personne ayant un intérêt au bon état d'entretien du Véhicule, soit au comptant lors de la souscription, soit fractionnée sous forme de mensualité.

REPARATEUR : l'atelier du Vendeur et des réparateurs motocycles agréés du réseau HONDA adhérents au programme «Service Satisfaction Moto Honda». Il sera l'interlocuteur du Bénéficiaire pour toute question ayant trait à la mise en œuvre de la prestation Entretien du Véhicule et à la mise en œuvre de la Garantie Panne Mécanique en cas de panne survenant en France Métropolitaine ou à Monaco.

USURE NORMALE : l'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre d'une part, l'état constaté des pièces ou organes endommagés, leur kilométrage et leur temps d'usage et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté. L'appréciation en sera faite, au besoin, à dire d'expert.

VÉHICULE : le véhicule motorisé HONDA à 2 roues désigné au Bulletin de souscription de moins de 6 mois et ne rentrant pas dans la catégorie des véhicules exclus visée à l'article 5.

VENDEUR : le professionnel motocycles HONDA qui a vendu le Véhicule et qui propose le présent contrat de prestation de service.

ARTICLE 3. CONTENU DES PRESTATIONS

3.1. Entretien

Les prestations comprennent :

- La prise en charge des opérations d'entretien (pièces d'origine, huile et main-d'œuvre au tarif en vigueur au moment de la prestation) programmées dans le Carnet d'Entretien Constructeur aux échéances kilométriques ou calendaires préconisées.

- Un essai routier de 15 minutes après chaque passage atelier.

Liste des éléments pris en charge (liste limitative)

PIÈCES	FRÉQUENCE DE REMPLACEMENT *
FLUIDES, INGREDIENTS ET CONSOMMABLES (REVISION)	
HUILE MOTUL ETEC-LUB 4T 10w30 répondant aux normes du constructeur	Selon les préconisations du constructeur
FILTRES (filtre à huile et filtre à air)	Selon les préconisations du constructeur
LIQUIDE DE REFROISSEMENT	Selon les préconisations du constructeur
LIQUIDE DE FREIN	Selon les préconisations du constructeur
PIECES (REVISION)	
JOINT DE VIDANGE	Selon les préconisations du constructeur
JOINT DE COUVRE-CULASSE	Selon les préconisations du constructeur
BOUGIES D'ALLUMAGE	Selon les préconisations du constructeur

** Une tolérance de 10% est acceptée dans les intervalles de prise en charge, en terme de durée ou de kilométrage. Exemple : Les bougies sont à remplacer tous les 24 000 km. Une prise en charge est cependant tolérée à partir de 21 600 km.*

3.2. Garantie Panne Mécanique

La Garantie Panne Mécanique prend en charge la remise en état ou le changement des organes et pièces reconnus défectueux à la suite d'une panne mécanique garantie, ainsi que la main d'œuvre nécessaire à cette opération. Elle s'exerce à concurrence de la valeur de revente du Véhicule, à dire d'expert, à la date de l'incident. Lors d'une réparation couverte, la Garantie Panne Mécanique est étendue aux ingrédients nécessaires au fonctionnement des organes et pièces réparés ou changés, à l'exclusion du carburant et des additifs.

Cette garantie, qui constitue une garantie commerciale au sens des articles L.211-15 et suivants du Code de la Consommation, prend effet au jour de la fin de la garantie constructeur et ce pour une durée de 13 mois, couvrant les organes et pièces suivants (liste limitative) :

Moteur :

Toutes les pièces internes du bloc et de la culasse, y compris : bloc-cylindres, carter moteur complet (choc ou endommagement externe exclus), vilebrequin, bielles et coussinets, roue libre de démarreur, couvre-culasse, culasse et joint de culasse, arbre à cames, poussoirs et soupapes, axes de piston, pistons et segments, pompe à huile, système de distribution (pignons, tendeur et chaîne), bagues d'étanchéité moteur. Les dommages causés à d'autres parties du moteur et qui seraient la conséquence du bris d'un de ces éléments sont pris en charge.

Boîte de vitesses :

Pour la boîte mécanique et DCT :

Toutes les pièces internes du bloc comprenant : arbres, bagues, pignons, carter de transmission, groupe hydraulique HFT **(choc ou endommagement externe exclu),** cloche, noix et disques d'embrayage (remplacement pour usure exclu), pignons et engrenages, roulements internes, mécanismes de sélection, fourchettes et barillet, émetteur et récepteur d'embrayage.

Pour la transmission automatique :

Variateurs et réducteurs, groupe HFT.

Système de refroidissement :

Calorstat, pompe à eau, ventilateur électrique (radiateurs huile et eau exclus).

Système de freinage :

Système ABS (modulateur, valve PCV), étriers de freins, maître cylindre (sous réserve d'utilisation de durits d'origine).

Alimentation :

Carburateur, corps d'injection, pompe à essence, injecteurs, réservoir : **hors oxydation interne et dommages externes.**

Composants électriques :

Alternateur, relais, faisceau électrique, redresseur/régulateur, boîtier d'alimentation, démarreur, modules électroniques, ECM (allumage, injection, ABS), les sondes et les capteurs, combiné des instruments, comodos et contacteurs.

Partie cycle :

Roulements de roue et de direction, rotules, pivots de bras oscillant, biellette d'amortisseur, fourche **(sauf joint spy),** le cadre, bras oscillant, roues, système d'échappement, valve EGV ressorts d'amortisseurs arrière, vérin de pré-charge ressort amortisseur, système de réglage hydraulique **(usure amortisseurs de suspension exclus),** amortisseur de direction d'origine HESD, **(autres amortisseurs de direction exclus).**

Equipements montés d'origine :

Système de navigation GPS, airbag, Système audio, moteur de pare brise, système de chauffage de la selle et des poignées.

Ingrédients :

Pour tout remplacement ou réparation d'un organe couvert, les ingrédients nécessaires à la mise à la route du véhicule sont pris en charge à l'exclusion du carburant et des additifs.

3.3. Assistance

La prestation assistance est assurée par l'Assisteur dans les termes et conditions précisées dans la Convention d'Assistance annexée aux présentes.

ARTICLE 4. MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS

Pour chaque demande d'intervention dans le cadre de la prestation d'entretien, le Bénéficiaire prend contact avec le Réparateur qui prend lui-même contact avec le Gestionnaire afin d'obtenir un accord de prise en charge. Uniquement en cas d'accord du Gestionnaire, le Réparateur procède à la réalisation des prestations d'entretien du Véhicule.

Pour chaque demande d'intervention dans le cadre de la Garantie Panne Mécanique en cas de panne survenant en France Métropolitaine ou à Monaco, le Bénéficiaire prend contact avec le Réparateur qui prend lui-même contact avec le Gestionnaire afin d'obtenir un accord de prise en charge. Uniquement en cas d'accord du Gestionnaire, le Réparateur procède à la réalisation de l'intervention.

Pour chaque demande d'intervention dans le cadre de la Garantie Panne Mécanique en cas de panne survenant hors de France Métropolitaine ou de Monaco, le Bénéficiaire prend contact avec le Gestionnaire qui vérifie systématiquement la validité du contrat et, si les conditions d'application sont réunies, autorise la réalisation de l'intervention. Dans ce cas, le Bénéficiaire fait l'avance des frais et se fait ensuite rembourser par le Gestionnaire.

Dans le cas où le Véhicule nécessite des prestations complémentaires non incluses dans le Contrat, le Réparateur l'indique sur un Ordre de Réparation qu'il transmet pour acceptation au Bénéficiaire. Le coût de ces prestations est à la charge du Bénéficiaire.

Tous les frais engagés sans accord préalable ne pourront en aucun cas être pris en charge.

Toute fausse déclaration entraîne de plein droit la nullité du contrat et la non-prise en charge de toutes les conséquences de l'incident au titre duquel ces faits ont été commis.

En cas de désaccord sur l'origine de la panne, un expert pourra être missionné par la plus diligente des parties, le rapport sera mis à la disposition de l'autre partie, une expertise contradictoire pourra être organisée.

ARTICLE 5. RISQUES ET DOMMAGES EXCLUS

5.1. Véhicules exclus :

- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du Constructeur (tels que accroissement des performances, modification de la destination, changement de la nature de carburant).
- Les véhicules non immatriculés en France ou en Principauté de Monaco.
- Les véhicules affectés au transport à titre onéreux de personnes ou de marchandises (y compris la messagerie et les livraisons), les moto-écoles et moto-taxis, les véhicules utilisés à une activité de location de courte ou longue durée.

5.2. Risques exclus :

Sont exclues du bénéfice du contrat les conséquences dommageables afférentes à la réalisation des risques ou à la survenance des événements ci-après :

- Une cause externe, un évènement climatique naturel, accident, collision, vandalisme, vol, court-circuit, incendie, explosion, émeute ou intempéries.
- Utilisation abusive ou excessive du Véhicule : compétition, épreuve sportive et course, essais sportifs, circulation en surcharge, mise en sur-régime du moteur.
- Insuffisance du niveau des fluides ou utilisation de fluides non conformes aux Préconisations du Constructeur.
- Le non-respect des préconisations et périodicité d'entretien par le Constructeur.

5.3. Pièces et organes exclus :

- Les organes et pièces non expressément désignés à l'article 3.

5.4. Frais exclus :

- Toute prestation d'entretien effectuée avant la souscription du présent contrat.
- Sur tous les frais couverts à l'article 3, la réalisation avant l'échéance des seuils et intervalles listés.
- La fourniture de carburant ou d'additifs.
- Les indemnités d'immobilisation ou de pertes d'exploitation, les frais de parking, de gardiennage ou de garage.
- Les préjudices de jouissance, de dépréciation du Véhicule.
- Les pertes d'exploitation, les préjudices directs ou indirects.
- Les réparations couvertes au titre de la garantie légale ou conventionnelle du constructeur et/ou du précédent réparateur ou intervenant (garantie légale au sens des dispositions de l'article 1641 et suivant du Code Civil et la garantie de conformité des articles L.211-1 à L.212-1 du Code la Consommation).

ARTICLE 6. ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

Les opérations d'entretien périodiques du véhicule sont à effectuer auprès de l'ensemble des Réparateurs ayant signés la convention, situé exclusivement en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco. Les éventuels frais d'entretien engagés hors France Métropolitaine ou Principauté de Monaco ne pourront en aucun cas donner lieu à une prise en charge.

ARTICLE 7. EFFET – DURÉE – CESSIBILITÉ

Avec la signature des parties au Bulletin de souscription, le Contrat ne sera définitivement formé et ne produira effet rétroactivement à la date qui y est mentionnée qu'avec l'acceptation du Garant matérialisée par l'émission de la carte accréditive individuelle du Bénéficiaire, ce dernier s'obligeant à la réclamer au Vendeur s'il ne l'a pas réceptionnée dans les 15 jours suivant la signature du Bulletin de souscription.

Le Contrat est souscrit pour une durée de 37 mois, en aucun cas les prestations ne pourront aller au-delà de 37 mois suivant la date de première mise en circulation.

Le Contrat est cessible au nouveau Propriétaire sans surcoût dans le cadre d'un paiement comptant. Celui-ci devra émettre sa demande dans les trente jours après l'acquisition au Gestionnaire par Courrier avec Accusé de Réception en précisant ses coordonnées postales et téléphoniques ainsi que le VIN du Véhicule. Cette procédure déclenchera l'émission d'une nouvelle carte accréditive individuelle. Le défaut d'information du Gestionnaire dans le délai prescrit entrainera la cessation anticipée du contrat, toutes sommes versées restant acquises au Garant, sans possibilité de remboursement.

Le contrat n'est pas cessible en cas de souscription fractionnée (paiements mensuels).

ARTICLE 8. RÉSILIATION

La survenance du terme contractuel de durée emporte cessation du Contrat, celui-ci ne pouvant être ni prorogé ni renouvelé par tacite reconduction.

En cas de paiement fractionné du prix (paiement par mensualités), le défaut de règlement à l'échéance entrainera de plein droit, sous réserve des dispositions légales d'ordre public éventuellement applicables, la suspension immédiate des prestations Entretien et Garantie Panne Mécanique, jusqu'à la régularisation complète de sa situation par le Bénéficiaire. En cas d'impayé non régularisé dans un délai de 30 jours suivant l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée par LRAR et restée infructueuse, le Gestionnaire pourra, sous la même réserve, résilier le présent contrat avec effet immédiat.

La résiliation anticipée du Contrat ne donne droit à aucun remboursement des prestations non consommées.

ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Le Bénéficiaire bénéficie des prestations des présentes conditions générales sous condition :

- D'utiliser le Véhicule raisonnablement, dans le respect des normes et Préconisations du Constructeur dont il déclare avoir eu connaissance et qu'il atteste bien connaître.
- De faire effectuer régulièrement le contrôle des niveaux des fluides, l'entretien du Véhicule aux échéances, calendaires ou kilométriques, conformément aux Préconisations du Constructeur, soit par le Vendeur, soit par un membre du réseau HONDA, soit par un professionnel de la réparation. A chaque entretien, le Bénéficiaire doit faire compléter son carnet de garantie par le réparateur. Le non respect de cette prescription est susceptible d'entrainer la perte du bénéfice de la prestation Extension de Garantie Panne Mécanique, sans que le Bénéficiaire puisse prétendre à un quelconque remboursement ou réduction de prix.
- De porter à la connaissance du Garant, en cours d'exécution du Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, toute modification ou circonstance susceptible d'influer sur la détermination des prestations contractuelles et sur l'appréciation des risques établis sur la base de ses choix et déclarations lors de la souscription.
- Qu'en cas de réparation sortant du domaine courant des prévisions du carnet Constructeur, de même que dans l'éventualité où une précédente réparation s'avérerait ne pas avoir été effectuée conformément aux règles de l'art, le Bénéficiaire sera tenu d'en référer sans délai au Garant pour convenir de toutes démarches ou recours à effectuer. Le Garant ne peut assumer aucune responsabilité contractuelle ou quasi délictuelle, ni comme garant, ni comme solidairement responsable, dans la bonne réalisation ou la conformité des réparations et prestations réalisées ou fournies par tout Réparateur.

La mise en œuvre des prestations de ce Contrat est subordonnée au respect par le Bénéficiaire de toutes les obligations énoncées ci-dessus.

ARTICLE 10. PAIEMENT DU PRIX

10.1. Prix à la souscription

Le Prix des prestations du Contrat est établi, à la fois, sur le type du Véhicule désigné et sur la durée du Contrat. Il figure sur le Bulletin de souscription. Le paiement s'effectue soit au comptant à la souscription, soit en mensualités. Dans ce cas, le Bénéficiaire est prélevé mensuellement par le Gestionnaire.

10.2. Modification de la fiscalité

Le Prix stipulé au Bulletin de souscription incorpore les taxes fiscales et parafiscales en vigueur à la date de souscription du Contrat. Toutes modifications intervenant dans le taux ou le régime de ces taxes emporteront de plein droit, à compter de leur entrée en vigueur, modification correspondante du Prix et des fractions de Prix concernées.

ARTICLE 11. RECLAMATIONS

Pour toute réclamation, le Bénéficiaire prendra contact avec HONDA MOTOR EUROPE Ltd-Succursale France à l'adresse indiquée ci-dessous :

HONDA MOTOR EUROPE LTD – Succursale France
Service Relations clientèles
Honda Motor Europe Ltd (France) - Service Relation Clientèle

Parc d'activités de Pariest Allée du 1er mai - B.P. 46 - Croissy-Beaubourg- 77312 Marne la Vallée Cedex 2

Téléphone: 01 60 37 31 37