

STELLANTIS SMART REPAIR - Bulletin d'adhésion

Numéro du contrat de crédit / location :

Client	Redevance mensuelle	Caractéristiques du véhicule
Nom: Prénom : Nom de l'entreprise : Adresse: Siège social : Code Postal : Commune :	Redevance HTVA TVA Belgique TVA Luxembourg Redevance totale à payer : Belgique Luxembourg	Marque et modèle : N° de châssis :

L'adhésion prend effet :

- **Vente en point de vente** : Le service prend effet à la date de la date de livraison du véhicule sous réserve du paiement de la première redevance
- **Vente par téléphone** : Le service prend effet à la date de souscription téléphonique sous réserve du paiement de la première redevance

Conditions générales du service Stellantis Smart Repair applicables en Belgique et au Luxembourg

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE LA STELLANTIS SMART REPAIR

1. Introduction

Les définitions suivantes sont utilisées dans les présentes conditions spécifiques :

Client : Le Client de SFS d'une Convention de Financement.

Dommage(s) : Dommage au Véhicule sous la forme d'une éraflure et/ou d'une bosse sur la carrosserie (c'est-à-dire les portes, les ailes, le toit, le capot, les montants et le coffre) et/ou le pare-chocs (avant ou arrière) du Véhicule, qui n'est pas exclu en vertu de l'article sur les exclusions (article 4) figurant dans les présentes Conditions.

Convention de Financement : La convention entre SFS et le Client pour financer l'acquisition d'un Véhicule ou pour louer un Véhicule sous la forme d'un des produits financiers suivants fournis par SFS : Private Lease ; StretchFin ; StretchFin Plus ; AutoFin ; Leasing ; Renting.

SFS : Stellantis Financial Services Belux SA, dont le siège est situé Avenue du Bourget 20/1 à 1130 Bruxelles, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0417.159.386 (RPM Bruxelles, division francophone).

Stellantis Smart Repair : Renonciation à une partie des responsabilités économiques du Client liées à des Dommages mineurs au Véhicule, offerte par SFS au profit du Client.

Assistia : Assistia Assistance Services BV, dont le siège est situé Sint-Michielslaan 65, bus 6, 1040 Etterbeek, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1000.170.661 (RPM Bruxelles, division néerlandophone).

SMART Repair : Les services de réparation SMART pour réparer les Dommages fournis par Assistia et/ou le réseau d'Assistia au profit de SFS.

Plateforme : La Plateforme fournie par Assistia se trouve à l'adresse suivante : <https://www.assistia.com/stellantis-smart-repair>.

Réseau Assistia : Carrosseries et/ou revendeurs Stellantis faisant partie du réseau des réparateurs SMART agréés par Assistia.

Conditions : Ces conditions spécifiques relatives à Stellantis Smart Repair.

Véhicule : Le Véhicule loué ou financé par SFS au Client dans le cadre de la Convention de Financement.

Ces conditions spécifiques s'appliquent au Stellantis Smart Repair fourni par SFS et décrivent son utilisation, ses limites et sa termination. En signant la Convention de Financement, le Client accepte expressément, sans ambiguïté et sans réserve ces conditions spécifiques.

2. Description

Les services Stellantis Smart Repair comprennent à la fois l'Express Scratch Repair (ESR) et le Paintless Dent Repair (PDR). L'ESR est une technique de réparation réalisée avec une peinture de haute qualité pour les rayures et/ou

les bosses sur la carrosserie et/ou le pare-chocs des Véhicules dont le diamètre n'excède pas 50 cm. La PDR est une technique réalisée à l'aide d'instruments spéciaux qui permet de remettre à plat des bosses petites à moyennes sur la carrosserie dont le diamètre n'excède pas 30 cm, sans qu'il soit nécessaire de peindre la pièce.

La réparation des Dommages vise à protéger le Véhicule qui est la propriété légale de SFS ou qui lui sert de garantie contre la dévaluation liée à ces Dommages. En achetant le Stellantis Smart Repair, le Client bénéficiera d'une renonciation à une partie des responsabilités économiques associées aux petits Dommages subis par le Véhicule. Le Stellantis Smart Repair ne peut être obtenue que pour le Véhicule et se limite à la réparation des Dommages matériels au Véhicule.

Assistia sera responsable et procédera à l'inspection des Dommages, à la programmation et à toutes les procédures opérationnelles nécessaires liées à la Stellantis Smart Repair par le biais des canaux de contact définis dans les présentes Conditions, et est le principal point de contact du Client.

3. Utilisation

En cas de Dommage pendant la durée de la Convention de Financement, le Client peut notifier ce Dommage à Assistia et demander sa réparation dans le cadre du Stellantis Smart Repair. La notification se fait via la Plateforme, ou par téléphone via le numéro indiqué sur la Plateforme du pays respectif au Client, le Client devant fournir toutes les informations demandées par la Plateforme ou le service Clientèle d'Assistia.

Dès réception de la notification du Dommage par le Client, Assistia déterminera dès que possible si le Dommage est éligible à une SMART Repair sur la base de son évaluation technique et évaluera, au nom de SFS, la conformité de ce Dommage avec les Conditions de Stellantis Smart Repair, y compris les limites d'utilisation et les exclusions générales qu'elles contiennent, et informera correctement le Client de ces limitations potentielles. Le Client est responsable de fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à Assistia de procéder à cette évaluation.

Si l'examen d'Assistia montre que le Dommage notifié est éligible à la SMART Repair, elle en donnera confirmation au Client par e-mail ou par téléphone et proposera un créneau horaire pour effectuer la SMART Repair sur le Véhicule dans les locaux d'Assistia ou chez un membre de son Réseau Assistia choisi par Assistia à proximité du lieu où se trouve le Client. Le Client doit confirmer ce rendez-vous dans les vingt-quatre (24) heures, faute de quoi le créneau horaire n'est plus garanti. Si le Client ne confirme pas le créneau dans les délais et que celui-ci n'est plus disponible, Assistia proposera dans les plus brefs délais un nouveau créneau.

Le Client doit mettre le Véhicule à la disposition d'Assistia ou du membre du Réseau Assistia au lieu et à l'heure convenus pour réparer le Dommage, en veillant à ce que rien sur ou dans le Véhicule n'entrave la réparation du Dommage.

Si le Véhicule n'est pas fourni par le Client à Assistia ou au membre du Réseau Assistia au lieu et à l'heure convenus, la reprogrammation doit être convenue dans les dix (10) jours ouvrables. A défaut de reprogrammation dans les dix

(10) jours ouvrables, le service de réparation du Dommage notifié sera définitivement annulé.

De plus amples détails sur l'utilisation du Stellantis Smart Repair peuvent être fournis dans un manuel au Client. Vous pouvez contacter Assistia sur la Plateforme, par e-mail (smartrepair@assistiadigital.com) ou par téléphone via le numéro indiqué sur la Plateforme du pays respectif au Client.

4. Les exclusions

Stellantis Smart Repair ne s'applique qu'aux Dommages sans implication de tiers (*par exemple*, les accidents de voiture ne sont pas couverts).

En aucun cas la Stellantis Smart Repair ne sera effectuée sur du plastique (à l'exception des rayures de pare-chocs qui peuvent être réparées), du caoutchouc, du verre ou des pièces internes du Véhicule, ni dans les cas où il est nécessaire de démonter, de désassembler et/ou de remplacer la pièce endommagée.

Les types de Véhicules suivants sont exclus du programme Stellantis Smart Repair :

- Camions, autobus, minibus, tracteurs, tricycles, motos, remorques, engins de chantier et Véhicules blindés ;
- Véhicules spéciaux, anciens, modifiés ou transformés (modifiés par rapport à la conception d'origine et hors route) ;
- Véhicules utilisés pour des activités sportives, y compris la participation à des compétitions, à des paris ou à des épreuves de vitesse, à des épreuves fractionnées, à des rallyes ou à des courses ;
- Véhicules d'une valeur supérieure à 150 000,00 EUR (TVA incluse) ;
- Véhicules utilisés pour les transports publics, les taxis et les transports similaires de personnes, de marchandises, les activités d'exploitation et de maintenance des entreprises, ou à des fins similaires ; et
- Véhicules de plus de 10 ans depuis la date de fabrication.

Les types de Dommages suivants sont exclus du Stellantis Smart Repair :

- Dommages causés intentionnellement ;
- Assistance pour les Véhicules ou les biens de tiers ;
- Les Dommages résultant d'une mauvaise utilisation du Véhicule, en violation de la législation régissant l'utilisation de la voie publique ;
- Vol de la pièce (Stellantis Smart Repair ne sera pas fourni si la pièce n'est pas installée dans le Véhicule) ;
- Dommages structurels, pièces mal alignées ou Dommages aux bords/coins des pièces qui nécessitent le remplacement de la pièce ;
- Les bosses ou les rayures sur les bandes/autocollants/pièces en caoutchouc, les composants/pièces en plastique non peints, les composants/pièces en aluminium ou toute partie de l'intérieur du Véhicule ;
- Les Dommages d'un diamètre supérieur à 50 cm pour les services de réparation express de rayures ou supérieur à 30 cm pour les services de débosselage sans peinture ;
- Les Dommages nécessitant le démontage de la partie du Véhicule pour réparation ;
- Échange de pièces de carrosserie (en aucun cas l'échange de pièces de carrosserie contre des pièces neuves et/ou d'occasion n'est couvert par le Stellantis Smart Repair) ;
- Réparations nécessitant des soudures ;
- Pièces trouées ou déchirées et/ou rouillées ;
- Les Dommages qui, bien que conformes à toutes les autres spécifications de réparation, sont situés dans des endroits qui ne permettent pas d'accéder à la réparation ;
- Les Dommages qui ne peuvent pas être réparés de telle sorte qu'ils deviennent presque imperceptibles après la réparation ;
- Les Dommages causés par un remorquage incorrect du Véhicule ;
- Les Dommages causés par des objets transportés ou attachés au Véhicule ;
- Les Dommages provoqués par les grèves, les émeutes et les situations de troubles publics en général, ainsi que tous les Dommages causés, directement ou indirectement, par les inondations, les incendies, la grêle, les tempêtes, l'action de l'ennemi public, la guerre, la menace de

guerre, l'invasion, la rébellion, le terrorisme, la révolution, la fraude et les situations apparentées ; et

- Les Dommages existant avant la signature de la Convention de Financement.

Les types de sinistres suivants sont exclus du programme Stellantis Smart Repair :

- Les pertes financières causées par le fait que le Véhicule est hors service/circulation pendant que le service de réparation Stellantis est effectué ;
- Les frais liés au déplacement/transport du Véhicule à réparer ;
- Les frais ou pertes résultant du vol d'accessoires du Véhicule, de bagages et d'autres objets à l'intérieur du Véhicule ;
- Les services négociés, contractés et/ou acquis directement par le Client auprès de tiers sans que l'Assistia en ait été préalablement informée et l'ait autorisée ; et
- Les situations dans lesquelles le Client dissimule à SFS ou à Assistia des informations nécessaires à l'exécution du service, ou déforme intentionnellement les événements pertinents liés au Dommage.

5. Limites d'utilisation

Toute réparation de Dommage (donc renonciation du Client) est limitée : (i) à la réparation d'un total de trois (3) pièces de voiture en utilisant les techniques ESR ; ou PDR pour toute période de douze (12) mois consécutifs ou ; (ii) à un montant de € 3.000 (TVA incluse) pour ESR et € 2.000 (TVA incluse) pour PDR pour toute période de douze (12) mois consécutifs. Tout Dommage supplémentaire ou supérieur à ces montants, sur une période de douze (12) mois consécutifs, peut être réparé par le Client lui-même, à ses propres frais.

6. Honoraires

Le Client doit payer à SFS la redevance mensuelle pour le Stellantis Smart Repair, comme indiqué par SFS dans la Convention de Financement, qui fait partie de son paiement mensuel pour le Véhicule dans le cadre de la Convention de Financement.

Lors de l'utilisation de Stellantis Smart Repair pour un Dommage, le Client paiera des frais supplémentaires par pièce réparée ("Frais de Service") en fonction de la modalité de financement associée au Véhicule. Les Frais de Service sont : Private Lease, Leasing et Renting - EUR 140.00 par pièce pour ESR et EUR 70.00 par pièce pour PDR. Les Frais de Service applicables par pièce réparée seront collectés au nom de SFS par Assistia ou par un membre du Réseau Assistia, tel que communiqué par Assistia.

7. Responsabilité

Le Client n'a de relation contractuelle directe qu'avec SFS, et non avec Assistia. Assistia, ses sous-traitants agissant dans le cadre du Réseau Assistia, son personnel, ses administrateurs, ses dirigeants ou toute autre personne auxiliaire ne sont pas responsables envers le Client du Stellantis Smart Repair, ni de l'exécution des SMART Repairs qui lui sont associés (y compris l'utilisation de sa Plateforme) sur la base d'un quelconque fondement extracontractuel.

Dans le cas où la réparation d'un Dommage n'a pas été effectuée de manière satisfaisante, Assistia fixera un nouveau rendez-vous pour s'assurer que la réparation du Dommage est effectuée à nouveau. Il s'agit du seul recours du Client dans le cadre de Stellantis Smart Repair. Le Client n'a pas le droit de recevoir un remboursement ou une autre compensation pour la SMART Repair effectuée de manière insatisfaisante. Toute question ou plainte concernant le SMART Repair doit toujours être adressée en premier lieu à Assistia.

8. Termination

Le Stellantis Smart Repair prend automatiquement fin à la date de termination de la Convention de Financement, à moins qu'il ne soit résilié

plus tôt par l'une ou l'autre des parties en raison d'une violation grave des Conditions.

9. Protection des données à caractère personnel

Outre les dispositions de la Convention de Financement et dans le cadre du Stellantis Smart Repair, SFS souhaite informer le Client qu'elle effectue un traitement supplémentaire de ses données à caractère personnel afin de pouvoir fournir ce service. En concluant la Convention de Financement, le Client autorise SFS à collecter, transférer et stocker les données suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, plaque

d'immatriculation du Véhicule et numéro de châssis, et données de facturation. Ces données personnelles sont échangées de manière sécurisée avec le partenaire de SFS, Assistia, et sont utilisées exclusivement dans le cadre du Stellantis Smart Repair, notamment pour la prise de rendez-vous, l'envoi de factures, la sélection du revendeur et/ou du carrossier dans le Réseau Assistia et la création du compte du Client au sein de la Plateforme. Les données personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs du traitement, conformément aux obligations légales applicables. De plus amples informations sont disponibles dans la politique de confidentialité de la Plateforme.

A ne compléter qu'en cas d'adhésion en point de vente
<u>A compléter uniquement en cas de personne physique :</u> Le consommateur accepte d'adhérer au service Stellantis Smart Repair et confirme que celui-ci répond à ses demandes et besoins Signature de l'adhérent (à faire précéder de la mention « Lu et approuvé ») Fait à : Le :
<u>A compléter uniquement en cas de personne morale :</u> Le représentant légal accepte d'adhérer au service Stellantis Smart Repair et confirme que celui-ci répond à ses demandes et besoins Signature de l'adhérent (à faire précéder de la mention « Lu et approuvé ») Fait à : Le :