

**1. Dispositions générales :**

**1.1. Objet du contrat :** Mercedes-Benz France, ci-dessous dénommé « prestataire », s'engage à fournir les prestations afférentes à la maintenance d'un véhicule Mercedes-Benz, ses travaux y afférents étant réalisés par les membres du réseau Mercedes-Benz agréé en France Métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer intervenant en qualité de mandataires du prestataire. **1.2. Souscription du contrat :** Le contrat peut être souscrit dans l'ensemble du réseau Mercedes-Benz agréé en France Métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer intervenant en qualité de mandataires du prestataire pour tous véhicules d'occasion âgés de plus de 4 ans de la marque déclarée dans les conditions particulières du présent contrat, sauf véhicule de plus de 6 cylindres, véhicule AMG, véhicule de secours ou de compétition, véhicule fonctionnant au GPL et à l'électricité, auto-école, loueurs courte durée et taxi. **1.3. Conclusion du contrat :** En cas de paiement fractionné : le contractant autorise le prestataire à prélever les mensualités prévues. En cas de paiement comptant : le contrat ne devient définitif qu'après encaissement du prix du contrat. Ce dernier est payable le jour de la signature du contrat.

**2. Prestations concernées-champs d'application :** Les prestations du Pack Maintenance couvrent les services de maintenance A et B préconisés par le constructeur hors opérations complémentaires, le remplacement de l'huile moteur et du filtre à huile moteur, le lavage extérieur du véhicule, le passage de l'aspirateur sur les sièges et tapis de sol ainsi que les compléments de liquides (refroidissement, freins et lave-glace) ou lubrifiants nécessaires conformément aux préconisations constructeur lors des maintenances A et B. Egalement couvert, le remplacement du ou des filtres à air, du filtre d'habitacle et du filtre à carburant lors des maintenances B, ainsi que le remplacement des bougies d'allumage pour les véhicules équipés de moteur essence, conformément à l'intervalle de maintenances recommandé par le constructeur. Le Pack Maintenance couvre de plus, le remplacement du liquide de frein et le remplacement du liquide de refroidissement sous réserve de souscription à l'option « PackPlus » ainsi que la vidange de la boîte de vitesse automatique pour les véhicules concernés sous réserve de souscription à l'option « BVA ». Toutes ces opérations sont effectuées conformément aux préconisations et feuilles de maintenance constructeur. La souscription au Pack Maintenance peut donner la possibilité de faire réintégrer le véhicule lié au contrat au programme Mobilo Mercedes-Benz sous conditions d'éligibilité. Voir conditions chez un réparateur agréé du réseau Mercedes-Benz en France Métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer. Les dommages directs ou indirects, financiers ou matériels et/ou les pertes d'exploitation liés à son immobilisation quelle qu'en soit la cause ne sont pas pris en charge par le prestataire et/ou le réparateur Mercedes-Benz agréé. Les prestations concernées sont prises en charge uniquement sur présentation de la carte accréditive Pack Maintenance. L'exécution des prestations relève des conditions générales du réparateur agréé Mercedes-Benz intervenant. Tous les travaux antérieurs à sa date de signature ne pourront pas être pris en charge par le présent contrat.

**3. Durée :** La date de souscription marque le point de départ de la durée du contrat. Le contrat prend fin dès que l'ensemble des 2, 3 ou 4 services souscrits est réalisé. En conséquence, toute demande de prestation de maintenance effectuée après utilisation de l'intégralité des 2, 3 ou 4 services souscrits sera à charge du contractant. Lorsque le contrat arrive à échéance, le solde du prix du contrat restant dû est immédiatement exigible. Néanmoins, à la demande du contractant, les mensualités peuvent être prélevées conformément à la durée prévue. **3.1.** La durée du contrat est relative au nombre de services souscrits et fonction des intervalles d'entretien recommandés par le constructeur. **3.2.** Un contrat payé sur 12, 24 ou 36 mois peut être prolongé à la demande du contractant dans les conditions suivantes : la demande de prolongation devra intervenir un mois avant la fin du contrat initial. Le montant du contrat sera adapté et recalculé conformément aux conditions en vigueur applicables à la nouvelle durée du contrat souscrite au jour de la demande de prolongation. Le contrat ne peut être prolongé qu'une seule fois. La durée totale du contrat, prolongation comprise, ne peut en aucun cas excéder 48 mois. **3.3.** Le montant d'un contrat de 2 services ne peut être soldé que sur une durée maximale de 24 mois et ses prestations ne peuvent s'étendre que sur une période conforme aux intervalles de maintenance recommandés par le constructeur hors opérations complémentaires. Le montant d'un contrat de 3 services ne peut être soldé que sur une durée maximale de 36 mois et ses prestations ne peuvent s'étendre que sur une période conforme aux intervalles de maintenance recommandés par le constructeur hors opérations complémentaires. Le montant d'un contrat de 4 services ne peut être soldé que sur une durée maximale de 48 mois et ses prestations ne peuvent s'étendre que sur une période conforme aux intervalles de maintenance recommandés par le constructeur hors opérations complémentaires.

**4. Utilisation :** Le contractant s'engage à informer initialement le prestataire de la configuration ainsi que l'usage prévu du véhicule. En cas de modification de ces éléments en cours de contrat, le contractant s'engage à en informer le prestataire sous un mois. Tout changement de carburant de type GPL devra être signalé sans délai et fera l'objet d'une résiliation du contrat, la nature initiale du carburant constituant une modalité essentielle du contrat. Toute anomalie affectant le véhicule doit également être déclarée. Le contractant s'engage à utiliser le véhicule conformément aux prescriptions préconisées par le constructeur ; il s'interdit de participer à des épreuves sportives, essais ou courses. Le prestataire se réserve le droit de procéder à une expertise technique relative à certains organes ou pièces incriminées et si besoin de procéder à la vérification des documents administratifs du véhicule faisant l'objet du contrat.

**5. Kilométrage :** Le contractant est responsable du bon fonctionnement du compteur kilométrique qui doit refléter le kilométrage réellement parcouru et assumera toutes conséquences vis-à-vis du prestataire ou de tout tiers liées à son mauvais fonctionnement

ou de fraude avérée. Le contractant informera le prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception de tout incident de fonctionnement ou de tout changement du compteur, en joignant la copie de la facture de réparation ou de remplacement. À défaut d'information, ou en cas de fausse déclaration, le contrat sera résilié selon les modalités de l'article 10.

**6. Entretien au quotidien :** Le contractant assure sous sa responsabilité et à ses frais les vérifications courantes effectuées par tout conducteur avant l'utilisation de son véhicule, la vérification des niveaux et organes de sécurité du véhicule et les appoints d'ingrédients entre deux opérations de maintenance préconisées par le constructeur. Le prestataire recommande que les mises à niveau soient réalisées dans le réseau agréé de la marque. Si ces opérations d'entretien au quotidien entraînent une défaillance mécanique du véhicule sur les pièces couvertes par le Pack Maintenance, le prestataire se réserve le droit de refuser toute prise en charge. **6.1.1. Maintenance :** Le contractant fait réaliser l'ensemble des opérations de maintenance préconisées par le constructeur (intervalle d'entretien) dans le réseau Mercedes-Benz agréé en France Métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer sauf s'il s'agit d'opérations non couvertes et non prises en charge dans le cadre du Pack Maintenance. **6.1.2. Obligations du prestataire :** le prestataire s'engage à prendre en charge le coût des opérations de maintenance préconisées par le constructeur, le coût des pièces et de la main d'œuvre liés aux prestations inscrites dans l'article 6 du présent contrat et résultant d'une utilisation normale du véhicule. Dans le cadre de ces opérations, le véhicule doit être libre de tout objet personnel ; la responsabilité du prestataire et/ou du distributeur ou réparateur agréé ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration. **6.2. Exclusions :** Sont exclues de la prise en charge au titre du Pack Maintenance toutes les interventions non stipulées dans l'article 2 des présentes Conditions générales de vente.

**7. Carte accréditive :** Une carte accréditive est remise au contractant. Cette carte identifie le nombre de prestations choisis et permet au contractant de faire effectuer les opérations de maintenance et de remplacement des éléments inscrits dans l'article 6 au présent contrat. Cette carte est valable exclusivement pour le véhicule identifié et pour le nombre de services mentionnés aux conditions particulières. En cas de modification contractuelle - soumise à l'agrément du prestataire (nombre de services), une nouvelle carte sera remise au contractant en échange de l'ancienne carte sauf dans le cas précisé dans l'article 11.1.2 du présent contrat. En cas de perte ou de vol, le contractant est tenu de faire opposition auprès du prestataire par courrier en précisant ses coordonnées, numéro du contrat et date de souscription, type du véhicule, nombre de services souscrits et nombre de services déjà utilisés. Il supporte les conséquences financières résultant d'une utilisation de sa carte perdue ou volée tant que l'opposition n'a pas été enregistrée par le prestataire ou s'il est constaté une fraude de la part du contractant. L'opposition est considérée comme enregistrée par le prestataire dès sa réception.

**8. Mensualités et paiements :** **8.1.** La prestation souscrite est payable comptant à la signature du contrat ou mensuellement à terme échu, dans ce dernier cas uniquement par prélèvement sur compte bancaire ou postal. La date considérée pour le déclenchement des prélèvements est la date de souscription. Chaque mensualité correspond à une période de 30 jours quelle que soit la durée du mois considéré. Le prix comptant ou par mensualité comprend les prestations précisées dans l'article 2 du présent contrat. **8.2.** En cas de règlement mensualisé, le premier mois (mois du début du contrat) est payable dans son intégralité. Le dernier mois du contrat ne donnera pas lieu à un prélèvement. Le nombre de prélèvements correspondra donc au nombre de mois du contrat. **8.3.** En cas de retard de paiement des mensualités, toute somme due en application du présent contrat porte intérêt au taux légal majoré de trois points, à compter de sa date d'exigibilité ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40€ H.T soit 48€ T.T.C applicable en cas d'achat du contrat pour un usage professionnel. **8.4.** Le nombre de mensualités ne peut en aucun cas être supérieur à la durée du contrat en mois. **8.5.** Variation du prix : Les mensualités ne peuvent pas être augmentées en fonction des impôts et taxes que les pouvoirs publics imposeraient au prestataire et/ou des conséquences financières liées à une évolution de la législation en vigueur applicable au véhicule. **8.6.** Si le quota de services est écoulé avant la fin de la période de souscription, les mensualités restantes à courir sont immédiatement exigibles, à moins que le contractant demande expressément qu'elles continuent à être prélevées sur la période restante à courir. Le nombre de prélèvements correspondra au nombre de mensualités souscrites.

**9. Sinistre total :** **9.1.** En cas de sinistre total (véhicule déclaré irréparable par expert) ou de vol, le contrat est résilié de plein droit à la date du sinistre. Le contractant doit informer le prestataire dans les cinq jours de la connaissance du sinistre et dans les 48 heures du vol par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant un justificatif (copie de la déclaration de vol, d'assurances ou d'expert, ou copie du certificat de cession). À défaut, toute utilisation abusive de la carte accréditive à compter de la date du sinistre engage la responsabilité du contractant. Dans tous les cas, le contractant doit remettre au prestataire la carte accréditive si elle est toujours en sa possession. **9.2. Conséquences :** Dans le cas d'un paiement comptant, le contractant pourra bénéficier d'un remboursement. Le montant de ce remboursement sera calculé au prorata du nombre de services restants jusqu'à la fin du contrat initialement souscrit minoré des frais de dossier valorisés à 75,00€ H.T, soit 90,00€ T.T.C. En cas de paiement fractionné, les prélèvements cessent à la date de réception de la lettre recommandée incluant le justificatif.

**10. Résiliation :** **10.1. Causes :** Le contrat peut être résilié par le prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'inexécution d'une des obligations essentielles du contractant au présent contrat, et notamment :

- en cas de non-paiement de toute somme qui pourrait être due au titre du présent contrat,

- après envoi d'un courrier de mise en demeure resté sans effet,
- lorsque des pièces ont été montées, des modifications ont été effectuées sur le véhicule alors qu'elles ne sont pas autorisées par le constructeur,
- lorsque la défectuosité constatée tient au fait que le contractant a fait réparer ou entretenir le véhicule dans un atelier autre qu'un atelier agréé de la marque,
- lorsque le véhicule n'a pas été entretenu conformément aux préconisations du constructeur, et notamment lorsque les instructions préconisées par le constructeur concernant le traitement, l'entretien et les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectées,
- lorsque le véhicule a été utilisé dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le constructeur, notamment en cas de surcharge, ou si le véhicule a été engagé dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit,
- lorsque le véhicule subit des modifications non prises en charge par le Pack Maintenance conformément à l'article 4 du présent contrat,
- en cas de décès du contractant (sauf poursuite du contrat par les ayants droits),
- en cas de liquidation judiciaire ou amiable, de cession du fonds de commerce, de cessation d'activité.

Une déclaration initiale erronée de la configuration ainsi que l'usage du véhicule, après expertise du prestataire, pourra faire l'objet d'une résiliation du présent contrat de plein droit. En cas de modification de ces éléments en cours de contrat, le contractant s'engage à en informer le prestataire qui pourra, le cas échéant, annuler les engagements contractuels réciproques. **10.1.1** Le contrat peut être résilié du fait du contractant. Celui-ci sera alors tenu de payer la différence entre le montant réel des entretiens et/ou des réparations effectués sur le véhicule au titre du présent contrat et la somme ou le montant des loyers versés, dans le cas où ce dernier s'avérerait inférieur. Aucun remboursement, à quelque titre que ce soit, ne pourra être effectué. La date d'effet de résiliation sera la date de réception du courrier par le prestataire. **10.2. Effets de la résiliation-Pénalités :** Le contractant doit restituer sa carte accréditive au prestataire et en cas de paiement fractionné lui régler immédiatement, outre les sommes dues et impayées au jour de la résiliation, une indemnité de résiliation égale à 8 % de la somme totale des mensualités restant à courir et rembourser les frais et honoraires engagés par le prestataire à l'occasion de la résiliation et pour procéder au recouvrement de la créance. En cas de paiement comptant, à titre d'indemnité, le prix du contrat reste acquis au prestataire. **10.2.1.** Dans tous les cas, le contractant doit payer au prestataire les frais de dossier d'un montant de 75,00€ H.T. soit 90,00€ T.T.C.

**11. Modifications de contrat et transmission des droits : 11.1. Modifications de contrat**

: Le contractant peut, pendant la durée d'effet de son contrat et au plus tard 1 mois avant la fin du contrat, demander par écrit une modification à la hausse du nombre de services inscrit au contrat. Le prestataire se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette prolongation de durée sans justification de motifs. Dans le cas où le prestataire accepte ces modifications, ceci entraînera une modification des conditions financières. Le calcul du prix se fera sur la base du tarif en vigueur au moment de la modification, par différence entre le prix total du Pack Maintenance dans ses nouvelles conditions du nombre de services et le prix déjà réglé par le souscripteur. En aucun cas le contrat ne pourra être minoré en nombre de services. **11.2. Conditions de cession du contrat :** Le contrat est conclu intuitu personae. Toutefois, en cas de paiement comptant et de vente du véhicule pendant la durée d'application du contrat, le contractant peut faire bénéficier à l'acquéreur de son véhicule des prestations souscrites sous réserve que le nouvel acquéreur déclare par écrit que les modalités d'usage sont identiques à celles souscrites initialement. Le contractant s'engage à faire connaître au nouvel acquéreur les présentes conditions. Le prestataire se réserve le droit de refuser la cession du contrat sans justification de motifs et d'appliquer les conditions financières en vigueur et correspondantes à l'usage prévu du véhicule. Préalablement à la cession du contrat, le contractant devra transmettre sa carte accréditive ainsi que le carnet d'entretien au nouvel acquéreur. Il devra en aviser le prestataire en lui adressant par lettre recommandée avec accusé de réception la copie du certificat de vente du véhicule ainsi qu'une copie de la carte grise au nom du nouveau propriétaire dans les 48 heures. En aucun cas, il ne sera procédé au remboursement des sommes déjà versées par le contractant. En cas de paiement fractionné, le contractant ne peut céder le présent contrat à un tiers que sous la condition du paiement du solde des mensualités restantes. Dans tous les autres cas, le contrat est résilié dans les conditions de l'article 10. Dans le cas où le prestataire accepte les nouvelles conditions, le contractant doit payer au prestataire les frais de dossier d'un montant de 75,00€ HT soit 90,00€ T.T.C. **11.3.** Dans le cas d'un contrat payé au comptant, le contractant ne peut transférer son contrat sur un nouveau véhicule qu'il aura acquis. Il ne pourra pas bénéficier d'un avoir à valoir, sur la souscription d'un nouveau Pack Maintenance d'une valeur supérieure ou égale.

**12. Juridiction :** En cas de litige, si le contractant est un commerçant, le Tribunal de Commerce de Versailles sera compétent.

**13. Dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel**

**(Informatique & Libertés).** Sauf mentions particulières, les données à caractère personnel collectées sur les conditions particulières du présent contrat sont obligatoires pour la mise en œuvre du contrat et son suivi. Elles font l'objet d'un traitement mis en œuvre par Mercedes-Benz France, déclaré auprès de la CNIL et ayant des finalités, notamment de gestion de client et de prospection commerciale, conformes à celles édictées par la CNIL (délibération n°2012209 du 21/06/2012). Les destinataires des données peuvent être les sociétés du réseau de distribution et de réparation Mercedes-Benz et smart en France, les sociétés du groupe Daimler ainsi que des partenaires commerciaux. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant ainsi que du droit de vous opposer, pour motifs légitimes, au traitement de ces données ; vous pouvez exercer ces droits en

vous adressant à Mercedes-Benz France - Correspondant Informatique et Libertés - BP 100 - 78153 Le Chesnay cedex ou en transmettant votre demande à CIL\_MBF@daimler.com, toute demande devra être accompagnée d'une copie, recto-verso, d'une pièce d'identité.

- Je refuse l'utilisation de mes données, à des fins de prospection commerciale, par voie postale ou téléphonique et à des fins de prospection commerciale pour des produits et services analogues à ceux objet du présent contrat, par voie électronique.
- J'accepte l'utilisation de mes données à des fins de prospection commerciale (hors produits et services analogues) par voie électronique.

Signature du contractant :