

# Conditions Générales du contrat weCare

## ARTICLE 1 : Bénéficiaires

- **Véhicules neufs** : Ce Contrat peut être souscrit pour tout véhicule importé par D'leteren Automotive SA/NV, acheté auprès d'un concessionnaire belge agréé par D'leteren Automotive SA/NV sauf si celui-ci est utilisé au transport à titre onéreux de marchandises ou de personnes ou si le véhicule fait l'objet d'un contrat de location. Et ceci sous réserve d'acceptation expresse par D'leteren Automotive SA/NV (ci-après « le Fournisseur »). Le client peut souscrire au contrat Silver, Gold et Platinum au plus tard 30.000 km ou maximum 2 ans après la date de la première mise en circulation du véhicule neuf étant la date de livraison correspondant à la date de début de la garantie du constructeur. En cas de dépassement d'un des deux seuils, le véhicule ne sera plus éligible. Le client peut souscrire au contrat Extended Warranty (« EW ») au plus tard 30 jours après la date de la première mise en circulation du véhicule neuf étant la date de livraison correspondant à la date de début de la garantie du constructeur.
- **Véhicules d'occasion** : Ce Contrat peut être souscrit pour tout véhicule de la marque Volkswagen, Volkswagen Commercial Vehicles, Audi, Seat, Cupra et Skoda publié sur la plateforme MyWay ou Audi Approved plus, sauf si celui-ci est utilisé au transport à titre onéreux de marchandises ou de personnes ou si le véhicule fait l'objet d'un contrat de location. Et ceci sous réserve d'acceptation expresse par D'leteren Automotive SA/NV (ci-après « le Fournisseur »). Le client peut souscrire au contrat Silver, Gold et Platinum uniquement au moment de l'acquisition du véhicule d'occasion auprès du partenaire MyWay ou Audi Approved plus. Pour être éligible à un contrat Silver, Gold ou Platinum, le véhicule devra maximum avoir 100.000 km ou être âgé de maximum quatre (4) ans après la date de la première mise en circulation du véhicule. En cas de dépassement d'un des deux seuils, le véhicule ne sera plus éligible. Le contrat Extended Warranty (« EW ») n'est pas disponible pour les véhicules d'occasion.

## ARTICLE 2 : Objet du Contrat

- ✓ : Inclus dans le Contrat
- : Non compris dans le Contrat

	EW	SILVER	GOLD	PLATINUM
Entretiens (maintenance)	-	✓	✓	✓
Usure (maintenance)	-	✓	✓	✓
Réparations	✓	-	✓	✓
Pneus	-	-	-	✓

Les contrats EW, Silver, Gold et Platinum ne sont pas cumulables.

En fonction du Contrat choisi, la couverture intègre, pour le véhicule désigné aux conditions du Contrat du client, la prise en charge financière des coûts de main-d'œuvre, pièces et fournitures des:

- **Entretiens** : régime selon le plan d'entretiens prévus par le constructeur ou par la législation en vigueur en Belgique incluant par ex. filtres, vidanges courroies... Pour les véhicules d'occasion, cette couverture prend cours six (6) mois ou au moins 7.500 km après le début du Contrat.
- **Usure** : pièces dont la périodicité de remplacement est déterminée en fonction de la sollicitation de celles-ci par le conducteur (ex. disques et plaquettes de freins, amortisseurs, 1 batterie basse tension, essuie-glaces, embrayage...).... Pour les véhicules d'occasion, cette couverture prend cours six (6) mois ou au moins 7.500 km après le début du Contrat.
- **Réparations** : réparations mécaniques et électriques ou autres pour assurer le bon fonctionnement du véhicule (chaîne cinématique, moteur, boîte de vitesses, électrotechnique et système télématique) à l'exclusion des pièces d'usure ex : freins, embrayage, essuie-glaces.... Cette couverture prend cours à l'échéance de la garantie du constructeur pour les véhicules neufs. Pour les véhicules d'occasion, cette couverture

prend cours à l'échéance de la garantie du partenaire MyWay ou Audi Approved plus.

- **Pneus** : La fourniture et le montage d'un nombre défini de pneus, le changement saisonnier (été / hiver) et le stockage réalisés exclusivement dans le réseau officiel de la marque.
- Le contrat ne couvre pas :
- Une réparation ou un remplacement qui serait la conséquence d'une cause externe ou accidentelle ou résultant d'une utilisation incorrecte, anormale, ou abusive du client, ou consécutive du non-respect du plan d'entretien préconisé par le constructeur.
  - Le remplacement des pneumatiques (sauf contrat Platinum et à réaliser dans le réseau officiel de la marque) et les opérations liées qui ne sont jamais couvertes par le contrat (p.ex. stockage, montage, démontage).
  - Les travaux relatifs aux accessoires montés sur le véhicule, même s'ils sont montés dans le réseau officiel. Il en va de même pour les réparations ou remplacements liés à l'installation ou l'utilisation d'accessoires
  - Les mises à jour de GPS
  - Les additifs (p.ex. AdBlue)
  - Les travaux de carrosserie, de peinture, de garnissage et de sellerie
  - Les lavages et entretiens de cuir ou assimilés
  - Les travaux résultants de l'utilisation de carburants non adaptés au véhicule
  - Les réparations au tissu de la capote d'un véhicule cabriolet
  - Les débruitages (revêtements/garniture/tableau de bord, etc.) sauf s'ils sont les préliminaires d'une panne future
  - Les batteries de haute tension des véhicules électriques et hybrides (garantie usine selon leurs propres prescriptions techniques)
  - Les travaux effectués en dehors du réseau officiel de la marque
  - les prestations relatives aux entretiens et pièces d'usure endéans les premiers 6 mois ou au moins 7.500 km suivant le début du Contrat pour le véhicule d'occasion
  - Les travaux de réparation durant la période de garantie légale du constructeur pour les véhicules neufs ou la garantie du partenaire MyWay ou Audi Approved plus pour les véhicules d'occasion.

Les travaux seront effectués suivant les normes définies par le constructeur. Le Contrat ne se substitue en rien aux garanties légales et conventionnelles du constructeur, qui restent d'application.

## ARTICLE 3 : Obligations du client

En toutes circonstances, le véhicule doit être utilisé et entretenu en "bon père de famille", conformément aux recommandations et prescriptions techniques figurant dans la "Notice d'Utilisation" et dans le "Plan d'entretien" fournis par le Constructeur et remis à la livraison du véhicule. Le client déclare les avoir lus attentivement et s'engage à s'y conformer. Toutes les opérations tant en mécanique qu'en carrosserie faisant l'objet du Contrat EW/weCare seront confiées exclusivement à un membre officiel de l'organisation de distribution de la marque en Belgique. A chaque passage, le client présentera le "Plan d'entretien" du véhicule. Les pièces et organes mécaniques, remplacés au titre du présent contrat, deviennent la propriété du fournisseur. Si une intervention, suite à une panne imprévisible et immobilisante, doit être effectuée dans un autre pays de l'Union Européenne, le client veillera à ce que le réparateur agréé local de la marque obtienne l'accord explicite de weCare avant d'entamer toute réparation. Au cas où le réparateur exige le paiement de sa facture par le client, ce dernier en demandera le remboursement à weCare endéans les mois qui suit la réparation par l'envoi de la facture originale avec son numéro de compte bancaire à la D'leteren Automotive SA/NV (CBD – weCare), Leuvensesteenweg 639, 3071 Kortenberg. Le client s'engage à informer D'leteren Automotive SA/NV (CBD – weCare) de tout changement de ses coordonnées (adresse – e-mail, etc.) le plus rapidement possible.

## ARTICLE 4 : Durée du Contrat et ajustement en cours

Le Contrat EW est proposé uniquement lors de l'achat d'un véhicule neuf et pour une durée de 1 an à 3 ans prenant cours à l'échéance de la garantie constructeur. Le contrat vient à échéance 3 à 5 ans à dater de la première mise en circulation du véhicule neuf et

30.000km à 150.000km, selon les paramètres souscrits contractuellement et le premier des deux termes qui est atteint.

La souscription au contrat Silver, Gold et Platinum est proposée pour une durée de 3 ans à 8 ans et pour un kilométrage de 30.000 km à 210.000km (300.000 km pour Volkswagen Commercial Vehicles) selon les paramètres choisis. Pour les véhicules neufs, le contrat prend cours à la date de livraison du véhicule correspondant à la date de début de la garantie du constructeur ceci sous réserve d'acceptation par le Fournisseur. Si le client est déjà en possession du véhicule, le contrat démarrera à date de la souscription au Contrat weCare. Pour les véhicules d'occasion, le véhicule ne pourra, à l'échéance du Contrat, excéder huit (8) ans ou 210.000 km (300.000 km pour Volkswagen Commercial Vehicles) à dater de sa première mise en circulation. Le Contrat prend cours au moment de la mise à disposition du véhicule par le partenaire MyWay ou Audi Approved plus, correspondant au début de la garantie du partenaire MyWay ou Audi Approved plus. Le Contrat vient à expiration lorsque le véhicule a atteint les termes du Contrat (à savoir, le kilométrage OU à l'expiration de la durée convenue, prévus dans les conditions du Contrat du client). Au cas où le kilométrage total est atteint avant l'échéance du Contrat, les mois restants seront dus. Au cas où le kilométrage n'est pas atteint à l'échéance du Contrat, celui-ci ne pourra pas être prolongé. Si le kilométrage moyen parcouru diffère de plus de 25% du kilométrage annuel prévu (mentionné dans les conditions du contrat du client) ou si cet écart extrapolé au kilométrage total final est au minimum de 15.000 km (en plus ou en moins), le client demandera immédiatement au Fournisseur, et en sera redevable à l'égard du Fournisseur, une révision du forfait mensuel, calculée depuis la date de première mise en circulation du véhicule. A défaut d'être averti par le client, le Fournisseur pourra établir cette modification de plein droit et sans mise en demeure. A cet effet le Fournisseur se réserve le droit de capter les données kilométriques pour les véhicules connectés (Connected Car Technology). De plus, le Fournisseur établira une note de crédit ou une facture de régularisation, sur la base des tarifs correspondants, pour les mois écoulés.

## ARTICLE 5 : Modalités de paiement et de facturation

Le Contrat EW est payable au comptant au moment la livraison du véhicule.

Pour les contrats Silver, Gold, Platinum, le prix du Contrat est payable anticipativement par mois (trimestre, semestre ou par an) sur la base du forfait prévu aux conditions du Contrat du client et exclusivement par domiciliation bancaire au plus tard le dixième jour de chaque mois. En cas d'écart entre les paramètres de durée, kilomètres, âge du véhicule utilisés pour calculer la mensualité contractuelle et ceux constatés lors du démarrage du Contrat, le Fournisseur se réserve le droit d'adapter la mensualité avec effet rétroactif ou de résilier le contrat. Toute facture non payée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêts au taux légal augmenté de 5% l'an. Ces sommes seront en outre majorées d'une indemnité forfaitaire de 10% avec un minimum de 75 EUR. La facture sera envoyée de manière digitale. Une facture papier pourra être communiquée sur simple demande.

Les éventuelles modifications intervenant au niveau des taxes pendant la durée du contrat seront portées au compte du client. Tout retard de paiement entraîne une suspension des prestations et peut entraîner la résiliation unilatérale du contrat par le fournisseur sans mise en demeure préalable.

## ARTICLE 6 : Résiliation des Contrats EW, Silver, Gold ou Platinum

Au cas où le véhicule faisant l'objet du Contrat deviendrait inutilisable du fait d'un accident (par ex. sinistre total, etc.), d'un événement indépendant de la volonté du client (par ex. vol, décès, etc.) ou encore en cas de revente/cession, celui-ci demandera impérativement et endéans les mois au Fournisseur de résilier le Contrat. Les mois écoulés restent dus. A cet effet et pour éviter toute utilisation abusive qui serait sous son entière responsabilité, le client adressera sa demande par courriel à wecare@d'leteren.be ou par courrier à la D'leteren Automotive SA/NV, weCare, Leuvensesteenweg 639, 3071 Kortenberg, accompagnée de tous les documents justificatifs à l'appui de sa demande. Il pourra être mis fin unilatéralement au Contrat par le Fournisseur sans mise en demeure préalable en cas de non-respect par le client des conditions du Contrat. Pour toute autre cause de résiliation anticipative à l'initiative du client, une indemnité de résiliation correspondant à 30% des mensualités restantes à la date de résiliation sera due. De plus, une régularisation de facturation pourra être effectuée sur base, d'une part, du kilométrage réel à la

date de résiliation et, d'autre part, des interventions prises en charge durant les six mois précédant la date de résiliation.

Aucun remboursement n'est prévu pour le Contrat EW.

**ARTICLE 7 : Transfert du Contrat en cas de revente du véhicule**

La couverture EW conserve ses effets en cas de revente du véhicule après la communication des données du nouveau propriétaire par le client auprès du Fournisseur.

Pour les Contrats Silver, Gold et Platinum, le client, qui cède son véhicule et souhaite faire bénéficier l'acquéreur de son véhicule des prestations du Contrat, doit, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant cette cession, informer le Fournisseur de la cession et de sa demande de transfert du Contrat par courriel à [wecare@dieteren.be](mailto:wecare@dieteren.be). Le client devra au préalable s'acquitter de la régularisation éventuelle, indiquer le kilométrage réel au jour de la vente et mentionner clairement les coordonnées de l'acquéreur. Au cas où l'acquéreur ne désire pas reprendre le Contrat, celui-ci sera résilié de plein droit, et sans indemnité dans le chef du Fournisseur, le jour de la revente/cession du véhicule.

Le Fournisseur se réserve le droit d'accepter ou de refuser ce transfert.

**ARTICLE 8 : Traitement de données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel collectées au sujet du client sont traitées conformément aux dispositions légales applicables. D'leteren Automotive SA/NV, BCE 0466.909.993, rue du Mail, 50 à 1050 Bruxelles, est le responsable du traitement de ces données. Toute question à ce sujet peut être adressée par courrier à D'leteren Automotive SA/NV, et également par voie électronique à : [customercare@dieteren.be](mailto:customercare@dieteren.be). Des informations concernant les types de données traitées, les finalités de traitement et l'exercice des droits du client en la matière (droit d'accès, droit à la portabilité des données, droit de rectification, droit à l'oubli, droit d'opposition au marketing direct, droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité) peuvent être obtenues par écrit, sur simple demande, par courrier adressé à la D'leteren Automotive SA/NV, et sont consultables sur le site [www.dieteren.be/fr/privacypolicy](http://www.dieteren.be/fr/privacypolicy).

**ARTICLE 9 : Litiges et compétences**

Tout litige relatif à l'exécution et à l'interprétation du présent Contrat est de la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles. Pour tout ce qui n'est pas expressément prévu par le Contrat, les parties se réfèrent en outre au droit belge (à l'exclusion de la convention de Vienne du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises). Toute réclamation résultant de l'application du Contrat doit être communiquée par courrier recommandé au Fournisseur au plus tard dans un délai d'un mois à compter de l'expiration du Contrat. La nullité d'une clause du présent Contrat n'entraîne pas la nullité du Contrat entier. Si une expertise s'avérait nécessaire et s'il en résultait que l'intervention n'est pas couverte par le Contrat, ou que l'une des conditions ou obligations à la charge du client n'a pas été respectée, l'ensemble des frais, y compris d'expertise, sera à la charge du client.