



TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

1. DEFINITIONS

Zone de couverture : la zone géographique, telle que définie à l'Annexe 1, dans laquelle le Client a le droit de bénéficier des Services fournis par le Prestataire d'Assistance Routière.

Client : l'utilisateur principal ou permanent, le propriétaire ou le locataire du véhicule.

Aide au téléphone : Transmission au client d'instructions par téléphone de la part du prestataire d'assistance routière afin de lui permettre de poursuivre son voyage en toute sécurité, sans envoi d'une assistance routière.

DPI : désigne tous les droits de propriété intellectuelle, y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur, les brevets, les droits sur les inventions, les noms de domaine, les modèles d'utilité, les secrets commerciaux, les marques commerciales, les marques de service, les modèles enregistrés, les droits moraux, les droits de conception (qu'ils soient enregistrés ou non), les informations techniques, le savoir-faire, les droits sur les bases de données, les droits sur la topographie des semi-conducteurs, les noms et logos commerciaux, les données informatiques, les droits génériques, les droits de propriété sur l'information et tous les autres droits de propriété similaires, dans chaque cas, qu'ils soient enregistrés ou non (et tous demandes et droits de demander l'enregistrement ou la protection de l'un des éléments ci-dessus) qui peuvent exister partout dans le monde.

Lotus Cars : Lotus Cars Europe B.V. et les sociétés de vente nationales associées, étant une société privée à responsabilité limitée () avec son siège social à Amsterdam et son siège social au 1066 JS, Amsterdam au Johan Huizingalaan 400A, immatriculée au registre des sociétés de la Chambre de Commerce sous le numéro : 83355235.

Réparateur agréé Lotus Cars : tous les ateliers qui ont été autorisés par Lotus Cars Europe à effectuer des réparations et d'autres entretiens, dans la zone de couverture.

Réparation sur place : Si la législation le permet et si les conditions sont réunies pour travailler en toute sécurité sur le véhicule, Lotus Cars fournira

une assistance technique sur site sans frais pour le client.

Fournisseur d'assistance routière : Les prestataires de services sous-traités par Lotus Cars dans toute la zone de couverture proposant des services de dépannage et de remorquage.

Service de remorquage : Si le véhicule ne peut pas être réparé sur place pour quelque raison que ce soit, Lotus Cars organisera le transport du véhicule jusqu'au réparateur agréé Lotus Cars le plus proche par son fournisseur d'assistance routière, sans frais pour le client. Si le véhicule réparé doit être restitué au client à son adresse de destination ou à son domicile, un service de remorquage sera organisé.

Véhicule : Véhicule à moteur destiné à être utilisé sur la voie publique ou sur les pistes, y compris toutes les options, accessoires et produits et services auxiliaires vendus par Lotus Cars Europe dans l'EEE.

L'utilisation de la piste est limitée à une utilisation non compétitive qui ne consiste pas en une course contre une montre ou contre d'autres véhicules.

2. COUVERTURE D'ASSISTANCE ROUTIERE EXIGENCES GENERIQUES

- 2.1. La couverture Assistance Routière débute à la date de première immatriculation du Véhicule et sa durée dépend du modèle du Véhicule.
- 2.2. Dans l'annexe 2, des indications de temps et de kilométrage sont données. La garantie prend fin dès qu'une des limites est atteinte.
- 2.3. Tous les conducteurs et passagers autorisés jusqu'au nombre maximum d'occupants autorisé sont couverts.
- 2.4. Lotus Cars peut refuser de procéder à la maintenance d'un véhicule s'il apparaît que l'assistance routière a été sollicitée à tort sur la base de déclarations incomplètes ou fausses concernant la cause, la nature ou l'étendue d'un événement ayant déclenché le recours à l'assistance routière.
- 2.5. L'appel à l'assistance routière proposée signifie l'acceptation de ces conditions.



TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

3. INCIDENTS COUVERTS PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIERE

- 3.1. Panne. Si le véhicule ne peut pas (ou s'il est dangereux) être démarré ou conduit en raison d'une panne mécanique ou électrique, une aide téléphonique, une réparation sur place ou un service de remorquage seront organisés.
- 3.2. Batterie à plat. En cas d'incident de la batterie déchargée autre qu'un incident provoqué par le conducteur lui-même, un démarrage de secours, une recharge ou un service de remorquage jusqu'à la borne de recharge la plus proche sera organisé en fonction des conditions techniques données. En cas d'incident auto-infligé, l'assistance ne peut être fournie qu'une seule fois pendant la période de propriété.
- 3.3. Pneu à plat. En cas de perte de pression ou d'endommagement d'un pneu, une réparation sur place ou un service de remorquage sera organisé. En dehors des heures d'ouverture ou si le concessionnaire ne se trouve pas dans un rayon de moins de 100 km du lieu de l'incident, un service de remorquage sera assuré jusqu'à l'atelier de pneumatiques choisi par le client. Si le client souhaite être remorqué jusqu'à sa destination à plus de 100 km du lieu de l'incident, les kilomètres supplémentaires (au-delà de 100 km) lui seront facturés.
- 3.4. Problème de carburant. Si le véhicule ne peut être conduit en raison d'une panne de carburant, d'un gel du carburant ou d'un remplissage avec un carburant inapproprié ou contaminé, un ravitaillement en carburant ou un service de remorquage sera organisé. Si la possibilité de faire le plein est donnée, le coût du carburant sera facturé au Client.
- 3.5. Verrouillage. Si le véhicule ne peut pas être ouvert en raison d'un dysfonctionnement du véhicule, une réparation sur place ou un service de remorquage vers le réparateur agréé Lotus Cars le plus proche sera organisé. En cas de verrouillage provoqué par l'utilisateur lui-même (oubli des clés, par exemple), un service de réparation sur place ou un taxi pour récupérer les clés sera organisé. Cette assistance ne sera fournie qu'une seule fois pendant toute la durée de la propriété.
- 3.6. Enlèvement dans la neige ou la boue. Si le véhicule est bloqué sur la voie publique, un service de dégagement sera fourni.

4. PRESTATIONS SECONDAIRES

- 4.1. Véhicule de remplacement. Si la réparation du Véhicule ne peut être terminée le jour même, un véhicule de remplacement peut être fourni. Les détails de la carte de crédit du client peuvent être demandés à titre de garantie. Pour connaître les limitations, veuillez consulter l'annexe 3.
- 4.2. Autres moyens de transport. Si la réparation du véhicule ne peut être terminée le jour même, un trajet en avion/train/bus/ferry peut être organisé pour poursuivre le voyage ou pour venir récupérer un véhicule réparé à une date ultérieure. Les taxis peuvent être utilisés, y compris Uber. Pour connaître les limitations, veuillez consulter l'annexe 3.
- 4.3. Hôtel ou hébergement. Si la réparation du Véhicule ne peut être terminée le jour même, le remboursement des frais d'hébergement sera effectué. Pour connaître les limitations, veuillez consulter l'annexe 3.
- 4.4. Entreposage du véhicule réparé. Pour les limitations, veuillez consulter l'annexe 3.
- 4.5. Prise en charge/livraison du véhicule réparé à la destination choisie par le client dans son pays d'origine, y compris les services de prise en charge et de transport du client. Couvert pour les incidents nationaux et internationaux.
- 4.6. Rapatriement du Véhicule non réparé. Si la durée de la réparation est supérieure à 5 jours ouvrables, un transport vers le concessionnaire local peut être organisé.
- 4.7. Des combinaisons logiques de services peuvent être proposées dans la limite d'un nombre et d'une valeur raisonnables.

5. CE QUI EST EXCLU DE L'ASSISTANCE ROUTIERE

- 5.1. Incidents provoqués par des cas de force majeure, guerres ou conflits armés, grèves, saisies, pirateries, contraintes imposées par les pouvoirs publics, interdictions officielles, explosions à caractère nucléaire ou radioactif.
- 5.2. Incidents lors d'entraînements et/ou de compétitions de sport automobile. Exception : La conduite du Véhicule sur piste fermée dans un environnement non compétitif est couverte. La conduite non compétitive désigne une conduite sur



TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

piste sans chronométrage ni course contre d'autres véhicules.

- 5.3. Incidents consécutifs à une utilisation trop intensive du véhicule, notamment le transport de charges excessives, ou à une utilisation abusive du véhicule.
- 5.4. Incidents survenant alors que le Véhicule est conduit par un conducteur non autorisé à conduire par le Client ou par la loi ou par un conducteur non titulaire d'un permis de conduire valide.
- 5.5. Incidents causés par une pièce de rechange ou un accessoire non original ou non homologué.
- 5.6. Incidents provoqués par préméditation ou négligence grave du bénéficiaire.
- 5.7. Incidents résultant de l'influence de l'alcool ou de drogues.
- 5.8. Incidents résultant de la non-exécution de l'entretien programmé requis du Véhicule conformément aux spécifications du constructeur.
- 5.9. Incidents résultant d'une remorque défectueuse.
- 5.10. Incidents concernant des véhicules portant des plaques d'immatriculation d'exportation ou de concessionnaire.
- 5.11. Dommages causés aux biens personnels et aux marchandises au cours du transport, ainsi que perte de revenus.
- 5.12. Véhicules utilisés comme voiture de location, véhicule d'auto-école, taxi, Uber ou autre véhicule de service de covoiturage, véhicule de police, véhicule d'ambulance, véhicule de pompiers.
- 5.13. Incidents survenant lors de la conduite en tout-terrain ou sur des surfaces accidentées, endommagées ou dangereuses.
- 5.14. Incidents causés par du vandalisme (par exemple, vitres brisées, pneus coupés, etc.)
- 5.15. Incidents liés aux accidents, collisions, objets heurtant le véhicule, dommages causés par les aménagements routiers.
- 5.16. Incidents liés à des bris de vitres (ex. : pare-brise avant ou arrière, vitres latérales, vitre panoramique ou de toit).

6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 6.1. Tous les DPI et le titre de service d'assistance routière (sauf dans la mesure où ceux-ci incorporent des données client, les DPI du client ou tout élément appartenant à un tiers) restent la propriété de Lotus et/ou ses concédants et sous-traitants. Aucun intérêt ou propriété dans les

entretiens, les DPI de Lotus ou autres n'est transféré au client en vertu du présent contrat.

- 6.2. Vous cédez tous les droits, titres et intérêts de tout commentaire à Lotus.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 7.1. Le client doit contacter l'assistance routière en cas d'incidents répertoriés au chapitre 3.
- 7.2. Le client doit s'assurer que le véhicule est réparé et entretenu conformément au programme d'entretien, et qu'il est utilisé conformément aux instructions incluses dans le manuel du propriétaire.
- 7.3. Les pièces à utiliser pour les réparations d'urgence sont toujours à la charge du Client, sauf si elles sont couvertes par les conditions de garantie Lotus Cars. Les autres réparations effectuées dans le cadre du recours à l'Assistance Routière sont toujours à la charge du Client (main d'œuvre et pièces de rechange).
- 7.4. Une indemnisation pour perte de revenus et jours de vacances ne pourra être réclamée. Les coûts indiqués dans les présentes conditions et qui sont supportés par le Client seront payés par le Client à Lotus Cars à première demande.

8. TRANSFERT DE PROPRIETE

- 8.1. Le véhicule est éligible aux services d'assistance routière, à l'exception des exclusions énumérées au chapitre 4. L'éligibilité aux services est transférée à tout propriétaire, utilisateur permanent ou locataire ultérieur du véhicule. Cela transfère tous les droits et obligations conformément au service d'assistance routière et pour la durée restante de sa validité.
- 8.2. Lotus Cars Europe doit être informée par écrit de l'identité du nouveau propriétaire, utilisateur permanent ou locataire du véhicule concerné.

9. PROTECTION DES DONNEES

- 9.1. Lotus Cars s'engage à respecter ses obligations en vertu des lois, principes et accords applicables en matière de protection des données.
- 9.2. Le cas échéant, et dans la mesure où les données client contiennent des données personnelles et que des données personnelles sont traitées lorsque le client utilise les services, les parties reconnaissent





TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

que Lotus est un contrôleur de données, et les parties doivent se conformer aux obligations légales respectives en matière de protection des données et leurs obligations contractuelles.

- 9.3. Dans la mesure où Lotus collecte les données personnelles du Client lorsque celui-ci utilise les Services d'assistance routière, Lotus collectera et traitera ces données personnelles conformément à son Avis de confidentialité disponible sur le site Web de Lotus.

10. MENTIONS LEGALES, MODIFICATION DES CONDITIONS, LOI APPLICABLE

- 10.1. Lotus Cars se réserve le droit de limiter les services et avantages lorsqu'elle le juge opportun. Lotus Cars décline tous dommages directs et indirects découlant de ou liés aux services d'assistance routière, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de la valeur du véhicule, du temps, des revenus, des biens personnels ou commerciaux, ou de l'utilisation, des inconvénients ou de l'aggravation, de la détresse émotionnelle, et des pertes commerciales.
- 10.2. Lotus Cars se réserve le droit de modifier ces conditions. Toute modification sera communiquée au titulaire par écrit et prendra effet immédiatement.
- 10.3. La loi du pays dans la zone de couverture (Annexe 1) dans lequel réside le client est applicable. Dans le cas où le client réside dans un pays ou une partie du pays qui ne relève pas de la zone de couverture, la loi néerlandaise est applicable.





TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

ANNEXE 1

Zone de couverture

Albanie	Islande	Norvège
Autriche	Irlande	Pologne
Belgique	Italie (y compris Saint-Marin et la Cité du Vatican)	Portugal
Bosnie-Herzégovine	Kosovo	Roumanie
Bulgarie	Lettonie	Serbie
Croatie	Liechtenstein	Slovaquie
Chypre	Lituanie	Slovénie
République tchèque	Luxembourg	Espagne (y compris Andorre et Gibraltar)
Danemark (hors Groenland et îles Féroé)	Macédoine (Macédoine du Nord)	Suède
Estonie	Malte	Suisse
Finlande	Moldavie	Turquie
France (y compris Monaco)	Monténégro	Royaume-Uni (y compris l'île de Man, Jersey et Guernesey)
Allemagne	Pays-Bas (à l'exclusion des Caraïbes néerlandaises)	
Grèce		
Hongrie		

Tous les territoires d'outre-mer des pays compris dans la zone de couverture sont explicitement exclus de la zone de couverture, tout comme tous les pays en dehors de la zone de couverture.

ANNEXE 2

Limites de la couverture de l'assistance routière

Modèle	Couverture en années	Couverture en kilomètres
Emeya	5	150.000
Eletre	5	150.000
Emira	3	Illimité



TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

ANNEXE 3

Limites des services secondaires

Services secondaires	Emira	Eletre & Emeya
Durée maximale de mise à disposition d'une voiture de remplacement	5 jours ouvrés	10 jours ouvrables
Tarif journalier maximum pour un véhicule de remplacement	200 €	250 €
Coût maximum pour un transport alternatif avec taxi ou similaire	100 €	150 €
Durée maximale d'hôtel ou d'hébergement	2 nuits	4 nuits
Prix maximum par nuit d'hôtel ou d'hébergement	200 €	250 €
Durée maximale de stockage du véhicule	5 jours ouvrés	10 jours ouvrables