

TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

1. DÉFINITIONS

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 : utilisateur principal ou permanent, propriétaire ou loueur du véhicule.

Aide au téléphone : Transmission d'instructions par téléphone au client par le prestataire d'assistance routière pour permettre la poursuite du voyage en toute sécurité, sans envoyer d'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 sont autorisés par Lotus Cars Europe à effectuer des réparations et d'autres services au sein de 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-traitants de Lotus Cars dans toute la zone de couverture qui proposent des services de dépannage et de récupération.

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 sa 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 ROUTIÈRE EXIGENCES GÉNÉRIQUES

- 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 couverture prend fin dès que l'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 d'assurer la maintenance d'un véhicule s'il s'avère que l'assistance routière a été appelée sur la base de déclarations incomplètes ou fausses concernant la cause, la nature ou l'ampleur d'un événement ayant causé 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 ROUTIÈRE

- 3.1. Panne. Si le véhicule ne peut pas être démarré ou conduit en toute sécurité en raison d'une panne mécanique ou électrique, des services d'assistance par téléphone, de réparation sur place ou de remorquage seront organisés.
- 3.2. Batterie à plat. En cas d'épuisement de la batterie ne relevant pas de la responsabilité du client, un service de redémarrage, de recharge de remorquage jusqu'au point de recharge suivant 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 de bureau, ou si le concessionnaire se trouve à plus de 100 km du lieu de l'incident, le client peut bénéficier d'un service de remorquage vers le magasin de pneus de son choix. Si le client souhaite être remorqué jusqu'à une destination située à plus de 100 km, celui-ci doit s'acquitter des kilomètres supplémentaires (au-delà de 100 km).
- 3.4. Problème de carburant. Si le véhicule ne peut pas être conduit en raison d'une panne de carburant, d'un carburant gelé ou d'un remplissage avec un carburant inapproprié ou contaminé, un ravitaillement en carburant ou un service de remorquage sera organisé. En cas de ravitaillement, le coût du carburant sera facturé au client.
- 3.5. Déverrouillage impossible. 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 le client (p.ex. en raison d'un oubli des clés), une réparation sur place ou un taxi pour récupérer les clés sera organisé. Cette assistance ne sera fournie qu'une seule fois sur la durée de possession du véhicule.
- 3.6. Coincé dans la neige ou la boue. Si le véhicule reste coincé sur la voie publique, un service de dégagement sera assuré.

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. Options de transport alternatives. Si la réparation du véhicule ne peut pas être terminée le jour même, un transport en avion/train/bus/ferry peut être organisé soit pour continuer le voyage, soit pour récupérer ultérieurement la voiture réparée. 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 selon le choix du client dans le 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 réparation dure plus de 5 jours ouvrables, un transport jusqu'au concessionnaire local peut être organisé.
- 4.7. Des combinaisons logiques de ces services peuvent être proposées dans la limite d'un nombre et d'une valeur raisonnables.

5. CE QUI EST EXCLU DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

- 5.1. Incidents provoqués par des événements de force majeure, guerres ou conflits armés, grèves, saisies, piratages, contraintes des autorités gouvernementales, interdictions officielles, explosions d'effets nucléaires ou radioactifs.
- 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. Non-compétitif désigne une conduite sur piste qui n'est

TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

ni une course contre la montre, ni une course contre d'autres véhicules.

- 5.3. Incidents résultant d'une utilisation abusive du véhicule, comme le transport d'un poids excessif ou la maltraitance envers le 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 impliquant des véhicules avec des plaques d'immatriculation d'exportation ou de concessionnaire.
- 5.11. Dommages aux biens personnels et aux marchandises ou perte de revenus causés par le chargement.
- 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 conduite hors piste 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 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 6.1. Tous les DPI et titre du service d'assistance routière (sauf dans la mesure où ceux-ci intègrent des données ou des DPI client, ou tout élément de tiers) doivent rester chez Lotus et/ou ses concédants et sous-traitants. Aucun intérêt ou propriété au niveau des services, DPI Lotus ou autre n'est transmis au client par ce 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 garantir que les services et la maintenance du véhicule ont été effectués conformément au calendrier de service et qu'il est utilisé conformément aux instructions du 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 supportés par le Client seront payés par le Client à Lotus Cars à première demande.

8. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

- 8.1. Le véhicule est éligible aux services d'assistance routière, sauf les exceptions énumérées au chapitre 4. L'éligibilité aux services est transférée à tout propriétaire subséquent, utilisateur permanent ou loueur du véhicule. Ceci transfère tous les droits et obligations conformément au service d'assistance routière et pour le temps de validité restant.
- 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 DONNÉES

- 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 du client contiennent des données personnelles et que les données personnelles sont traitées lorsque le client utilise les services, les parties reconnaissent que Lotus est un contrôleur de données et que les parties doivent se conformer aux obligations de



TERMES ET CONDITIONS POUR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

protection des données statutaires respectives et à 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 LÉGALES, 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 de résidence du client dans la zone de couverture (Annexe 1) 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
L'Autriche	Irlande	Pologne
Belgique	Italie (y compris Saint-Marin et la Cité du Vatican)	Portugal
Bosnie-et-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 ouvrés
Prix maximum par jour pour une voiture de remplacement	200 €	250 €
Coût maximum pour un transport alternatif avec taxi ou similaire	100 €	150 €
Durée maximum de séjour dans un hôtel ou hébergement	2 nuits	4 nuits
Prix maximum par nuit pour un séjour dans un hôtel ou hébergement	200 €	250 €
Durée maximale de stockage du véhicule	5 jours ouvrés	10 jours ouvrés

