**Conditions générales du Programme d’entretien Volvo Service Plan Plus**

Le présent document décrit les services et produits inclus dans votre *Programme d’entretien* Volvo Service Plan Plus, incluant les pièces d’usure de votre véhicule.

Le Programme d’entretien Volvo Service Plan Plus est désigné ci-après le « **Programme d’entretien** ».

**Éligibilité du véhicule**

Pour bénéficier du Programme d’entretien, votre véhicule doit répondre aux conditions d’éligibilité suivantes :

* être un véhicule neuf de marque « VOLVO » ;
* avoir moins de 30 000 km depuis la date de première mise en circulation ;
* avoir un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes ;
* être immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) ;
* être un véhicule particulier ou utilitaire destiné à un usage privé ou professionnel sauf usages exclus indiqués à l’article 9 des conditions particulières.

**Éligibilité au Programme d’entretien**

Vous pouvez souscrire au Programme d’entretien dans un délai de 12 mois maximum après la date de première mise en circulation, et obligatoirement avant la survenance du premier entretien, dont l’échéance est définie de la façon suivante :

* Pour les véhicules hybrides rechargeables, à essence ou diesel : 12 mois ou 30 000km (premier des deux termes échus) à compter de la date de première mise en circulation ;
* Pour les véhicules électriques : 24 mois ou 30 000 km (premier des deux termes échus) à compter de la date de première mise en circulation.

**Durée**

Le Programme d’entretien est valable pour un nombre fixe et successif d’opérations d’entretien programmées à compter de la date d’achat du présent Programme. Le nombre d’opérations d’entretien souscrit est indiqué sur le bon de commande du Programme.

**Vous pouvez souscrire au maximum à 5 opérations d’entretien, dans la limite de 5 ans et de 150 000 km.**

Les opérations d’entretien de votre véhicule seront prises en charge dans le cadre du Programme sous réserve du respect des recommandations d’intervalles d’entretien du constructeur, fixées en fonction du kilométrage du véhicule et de sa durée de vie :

* Pour les véhicules hybrides rechargeables, à essence ou diesel, les entretiens ont lieu tous les 12 mois ou tous les 30 000km, premier des deux termes échus.
* Pour les véhicules électriques, les entretiens ont lieu tous les 24 mois ou tous les 30 000km, premier des deux termes échus.

**Programme d’entretien Volvo Service Plan Plus**

Le Programme d’entretien comprend :

1. L’entretien de votre véhicule de marque « VOLVO », à savoir les opérations d’entretien et de révision (dont le coût de la main-d’œuvre et du matériel) à effectuer sur votre véhicule conformément aux intervalles d’entretien indiqués dans votre carnet d’entretien et de garantie, y compris les contrôles de fonctionnalité et de sécurité des pièces d’usure listées ci-dessous.
2. Le coût des pièces et de la main-d’œuvre en cas d’usure des pièces d’usure listées ci-dessous (en fonction du modèle de votre véhicule).
3. Le contrôle technique de votre véhicule pour les Programmes d’entretien de plus de 4 ans, à partir de la 4ème année.

Pour un ***véhicule entièrement électrique***, les pièces d’usure suivantes sont comprises dans le Programme d’entretien :

* remplacement des balais d’essuie-glace avant/arrière
* remplacement des disques et des plaquettes de frein

Pour un ***véhicule hybride rechargeable, à essence ou diesel***, les pièces d’usure suivantes sont comprises dans le Programme d’entretien :

* remplacement des balais d’essuie-glace avant/arrière
* remplacement des disques et des plaquettes de frein
* chargement et/ou remplacement de la batterie de démarrage (MHEV/PHEV uniquement)

Toute autre pièce d’usure non mentionnée ci-dessus est exclue du Programme d’entretien Volvo Service Plan Plus.

Les réparations dues à l’usure sont toujours soumises à l’appréciation professionnelle du Réparateur Agréé Volvo Car qui effectue les opérations d’entretien et ne peuvent être sollicitées par le client que si le Réparateur Agréé Volvo Car le juge nécessaire. Dans le cadre du Programme d’Entretien Volvo Service Plan Plus, le Réparateur Agréé Volvo Car est tenu d’effectuer les contrôles d’usure et les remplacements nécessaires des pièces couvertes par le Programme d’entretien, sans que le client n’ait à en faire la demande.

Il vous incombe de procéder à des vérifications régulières entre les entretiens programmés chez le Réparateur Agréé Volvo Car afin de déceler toute trace d’usure susceptible d’affecter la fiabilité du véhicule sur la route. Si, selon vous, il est nécessaire de procéder à des opérations d’entretien liées à l’usure, veuillez contacter votre Réparateur Agréé Volvo Car.

Vous trouverez de plus amples informations sur l’entretien de votre véhicule dans le carnet d’entretien et de garantie de votre véhicule.

**Conditions**

Le **Programme d’entretien** est régi par les Conditions particulières du Programme d’entretien Volvo Service Plan Plus énoncées ci-après.

**Conditions particulières du**

**Programme d’entretien de Volvo Service Plan Plus**

# Dispositions générales

## Les présentes énoncent les dispositions et conditions applicables au Programme d’entretien (les « **Conditions** »). Avant de les accepter, merci d’en prendre soigneusement connaissance.

## Aux fins des présentes Conditions, le terme « **vous** » ou « **votre** » vous désigne vous en tant que cocontractant.

# Qui nous sommes

## Nous sommes Volvo Car France (RCS NANTERRE n°479 807 141), membre du Groupe Volvo Car Corporation, et notre siège social est sis au 131 rue du 1er mai à Nanterre (92 000) (« **nous »**, « **notre »** ou « **nos »**, en ce compris toute société affiliée de Volvo Car France (une « **Société Affiliée** »). Nous sommes votre cocontractant.

# Qui vous êtes

## Vous confirmez que vous (i) avez la capacité de conclure un contrat, (ii) si vous êtes un consommateur – que vous êtes âgé de 18 ans ou plus, (iii) si vous représentez une personne morale – que vous êtes habilité à la représenter.

## Vous confirmez que l’ensemble des renseignements que vous nous communiquez sont sincères et exacts. Il vous appartient, à tout moment, de veiller à ce que les coordonnées que vous nous communiquez soient à jour. Veuillez contacter le Centre de relations clientèle dès que possible en cas de modification de vos coordonnées.

## Vous confirmez également que vous n’êtes pas une personne, ou que vous n’agissez pas pour le compte d’une personne, figurant sur une liste de sanctions imposées par les Nations unies, l’Union européenne, le Royaume-Uni ou les États-Unis, et que vous vous interdisez de vendre, fournir ou transférer les droits résultant du Programme d’entretien Volvo Service Plan Plus à une telle personne sanctionnée, ou à toute personne située dans (a) un pays ou territoire qui fait l’objet de sanctions globales, ou dont le gouvernement fait l’objet de sanctions globales, telles qu’elles peuvent être en place ou imposées de temps à autre, y compris (notamment) Cuba, l’Iran, la Corée du Nord, la Syrie, la région de Crimée en Ukraine, la région dite de la République populaire de Donetsk en Ukraine, la région dite de la République populaire de Kherson en Ukraine, la région dite de la République populaire de Lougansk en Ukraine et la région dite de la République populaire de Zaporizhzhia en Ukraine, (b) la Russie ou (c) la Biélorussie. Si ces éléments s’avèrent erronés à quelque moment que ce soit, votre Contrat sera résilié avec effet immédiat, sans obligation de vous dédommager de quelque manière que ce soit.

# Contrat

## Vous acceptez les présentes conditions lors de l’achat du Programme d’entretien, par l’entremise d’un Concessionnaire ou Réparateur Agréé Volvo, ainsi que la description du Programme d’entretien applicable (tel que précisé ci-avant, y compris toute exclusion). Ces documents constituent le contrat qui nous lie (le « **Contrat** »).

## Un Contrat ferme est conclu entre vous et nous au titre du Programme d’entretien dès lors que vous avez payé le Programme d’entretien.

# Prix et Paiement

## Le prix d’achat est celui indiqué lors de votre commande sur le bon de commande du Programme d’entretien souscrit auprès d’un Concessionnaire ou Réparateur Agréé Volvo.

## Vous reconnaissez et comprenez être contractuellement tenu de payer le prix d’achat en intégralité, au comptant ou via une solution de financement proposée par votre Concessionnaire ou Réparateur Agréé.

## Il vous incombe de payer le prix d’achat auprès des Concessionnaires ou Réparateurs Agréé Volvo Car lors de l’achat du Programme d’entretien.

## Vous êtes également redevable des taxes, telles que la TVA, liées au Contrat.

# Durée et résiliation du Programme d’entretien

## Le Contrat est valable pour un nombre fixe et successif d’opérations d’entretien programmées à compter de la date d’achat du Programme d’entretien et précisés sur votre bon de commande.

## Si vous commandez des opérations d’entretien et/ou des interventions sur les pièces d’usure autres que celles incluses dans le Programme d’entretien et/ou après l’expiration ou la résiliation du présent Contrat, ces opérations seront considérées comme des services supplémentaires facturés au prix et aux conditions de paiement habituels du Concessionnaire ou Réparateur Agréé Volvo concerné.

## Le présent Contrat sera résilié / expirera de plein droit (sans notification) :

### lorsque toutes les opérations d’entretien souscrites sur le bon de commande auront été effectuées par un Réparateur Agréé Volvo conformément aux intervalles d’entretien et de révision (indiquées dans le carnet d’entretien et de garantie du véhicule) ; et/ou

### lorsque les opérations d’entretien souscrites sur le bon de commande auraient dû être effectuées conformément aux intervalles d’entretien et de révision (indiquées dans le carnet d’entretien et de garantie du véhicule) et que vous n’avez pas confié votre véhicule à un Réparateur Agréé Volvo pour en bénéficier

## Les parties disposent chacune d’un droit de résiliation du Contrat avec effet immédiat si l’autre partie commet un manquement caractérisé ou répété aux obligations qui lui incombent au titre du Contrat.

## En cas de résiliation du Contrat à notre initiative pour les motifs prévus au 6.4, nous ne vous rembourseront pas les montants versés.

# Interaction avec les réparateurs agréés et réalisation des opérations d’entretien

## Le Programme d’entretien dépend du marché sur lequel il est souscrit à l’origine, en l’occurrence le marché français. Les opérations d’entretien programmées conformément aux intervalles d’entretien de votre véhicule peuvent être réalisées chez n’importe quel Réparateur Agréé Volvo en France métropolitaine, Corse incluse.

## Lorsque l’opération d’entretien programmée doit intervenir conformément aux intervalles d’entretien de votre véhicule, vous devez prendre rendez-vous chez un Réparateur Agréé Volvo en France métropolitaine (ou en Corse). Vous pouvez utiliser notre service de Réservation numérique sur notre site Internet https://www.volvocars.com/fr/workshop-booking/ pour effectuer une réservation ou contacter directement un Réparateur Agréé Volvo.

## **Changement de propriété du véhicule**

## Le Programme d’entretien est rattaché à votre véhicule. En cas de changement de propriété après la conclusion du Contrat, la durée du Programme d’entretien continuera d’être valable pour le nouveau propriétaire. Vous êtes tenu d’informer l’acheteur de votre véhicule des conditions du présent Programme.

# Vos obligations

## Les opérations d’entretien doivent être effectuées conformément aux recommandations du constructeur. L’entretien programmé dépend de la durée et du kilométrage de votre véhicule et peut être effectué à différents intervalles.

## Pour garantir la validité du Programme d’entretien, il vous incombe en outre de :

1. conduire, entretenir et manipuler le véhicule conformément aux instructions figurant dans le carnet d’entretien et de garantie et dans le manuel de propriétaire de votre véhicule ;
2. effectuer des contrôles réguliers des liquides du véhicule entre les intervalles de révision recommandés et, si nécessaire, les recharger à vos propres frais ; et
3. confier le véhicule, à un Réparateur Agréé Volvo pour qu’il soit réparé aux intervalles de révision indiqués dans le carnet d’entretien et de garantie du véhicule.

# Exclusions

## Le Programme d’entretien couvre uniquement les opérations et pièces listées dans les présentes conditions générales et particulières.

## Il ne comprend pas les travaux de réparation, les pièces détachées ou les consommables nécessaires pour maintenir votre véhicule en bon état de fonctionnement (que ce soit à la suite des opérations d’entretien ou non), ni aucune autre intervention dont vous conviendriez avec le Réparateur Agréé Volvo. Tous les services supplémentaires font l’objet d’un contrat distinct entre vous et le Réparateur Agréé Volvo dont nous ne sommes pas partie.

## Les véhicules Volvo bénéficiant de programmes d’entretien spéciaux tels que (notamment) les taxis, la police, les auto-écoles, les ambulances et Véhicules Sanitaire Légers (VSL) ou d’autres utilisations spécifiques du véhicule sont exclus du Programme d’entretien Volvo Service Plan Plus.

# Exclusion de responsabilité

## Le Programme d’entretien ne prévoit aucune obligation de la part du Réparateur Agréé Volvo ou de Volvo Car France de vous rembourser de quelque manière que ce soit les coûts, manques à gagner, pertes de temps ou autres dommages, qui seraient dus au fait que vous avez confié votre véhicule à un Réparateur Agréé Volvo ou que vous n’ayez pas pu l’utiliser pendant la période où celle-ci a été confiée au Réparateur Agréé Volvo pour les opérations d’entretien programmées.

## Aucune disposition du présent Contrat n’exclut, ne restreint ni ne modifie une garantie, un droit ou un recours accordé par toute loi applicable qui ne peut être légalement exclu ou restreint.

# Traitement des données à caractère personnel

## Nous traiterons vos données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture des services convenus au titre du présent Contrat. Tous les traitements seront effectués conformément à la législation applicable, ainsi qu’à notre Politique de confidentialité, que vous trouverez sur notre site web, <https://www.volvocars.com/fr/legal/privacy/privacy-customer-privacy-policy#43f23947b8b194c8c0a8015144b68419> .

# Garantie légale

## Le présent Contrat ne se substitue pas aux garanties que vous tenez de la loi contre le défaut de conformité et des vices cachés prévues aux articles L 217-3 et suivants du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

## Nous sommes garants des pièces d’usure remplacées à l’occasion d’une opération d’entretien réalisé par l’intermédiaire des Réparateurs Agréés Volvo au titre du Programme d’entretien.

## L’encadré ci-dessous a pour objet le rappel de vos droits :

|  |
| --- |
| Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non-conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 €, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. |

# Droit d’opposition au démarchage téléphonique

# Conformément à l’article L.223-2 du Code de la consommation, vous êtes informé de votre droit à vous inscrire sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » en entrant votre (ou vos) numéro(s) de téléphone sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

# Droit applicable - attribution de compétence - médiation

## Si vous rencontrez une difficulté avec la mise en œuvre du Programme d’entretien, il vous appartient d’adresser une réclamation au Centre des Relations Clientèle de Volvo Car France, par écrit, à l’adresse suivante : Volvo Car France, Immeuble Nielle - 131-151 rue du 1er mai - 92737 NANTERRE CEDEX. Le Centre de Relations Clientèle répondra au Client par écrit dans les meilleurs délais.

## En cas de désaccord persistant, conformément à l’article L 211-3 du Code de la consommation, vous êtes informé de la possibilité de recourir, après avoir saisi par écrit le Centre des Relations Clientèle, à une procédure de médiation conventionnelle en saisissant le CMFM par écrit, en ligne sur le site www.mediationcmfm.fr, ou par courriel à l’adresse : secretariat-conso@mediationcmfm.fr, ou par courrier à l’adresse suivante : Médiation CMFM, 19 avenue d’Italies, 75013 Paris.

## Le présent Contrat est régi par la législation française et les tribunaux français seront compétents en cas de différend.

**\* \* \* \* \***