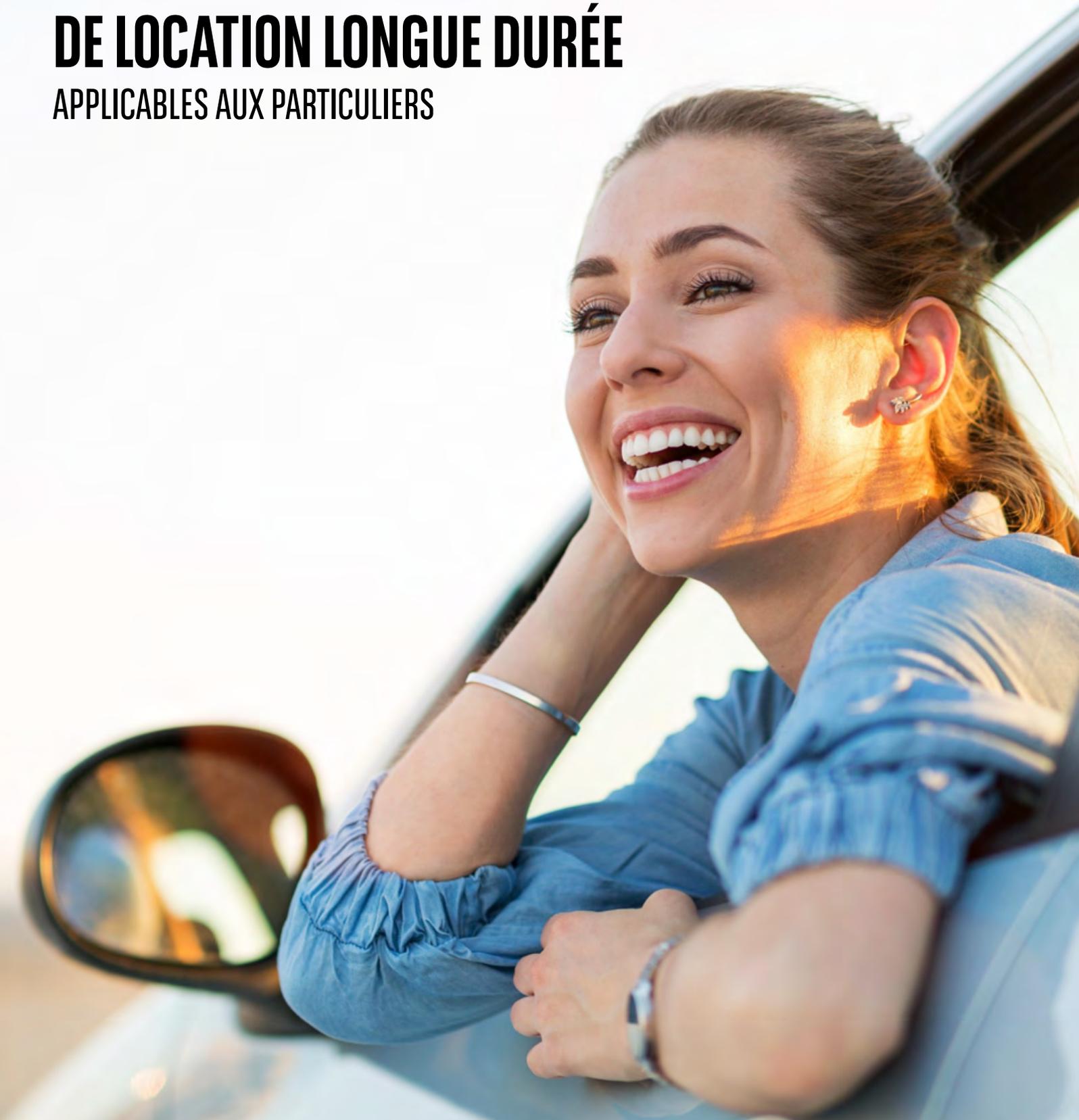


CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION LONGUE DURÉE

APPLICABLES AUX PARTICULIERS



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life*

*Pour tous les trajets de la vie.

Vous vous apprêtez à conclure un contrat de location longue durée (« LLD ») avec ARVAL (« ARVAL » ou « nous »), ayant pour objet la location d'une automobile (le « Véhicule ») pour vos besoins personnels à titre principal.

Lisez préalablement et attentivement ce document. Il contient les conditions générales de location (« Conditions Générales ») ainsi qu'une description des prestations de services associées (les « Prestations »).

L'ESSENTIEL DE VOTRE CONTRAT DE LOCATION



Votre contrat P.4

Les clés de notre relation longue durée. **Conditions, livraison, durée...** pour bien débuter.



Démarrer P.14

Mettez le contact ! **Usages, consignes et responsabilités,** tout est clair.



En route P.20

Vous êtes au volant !
Tout sur **vos prestations, votre assistance et vos assurances.**



Stopper P.44

Renouvellement ou fin de trajet, dans quels cas le contrat prend-il fin ?



Quelles sont les conditions requises pour conclure un contrat de location ?

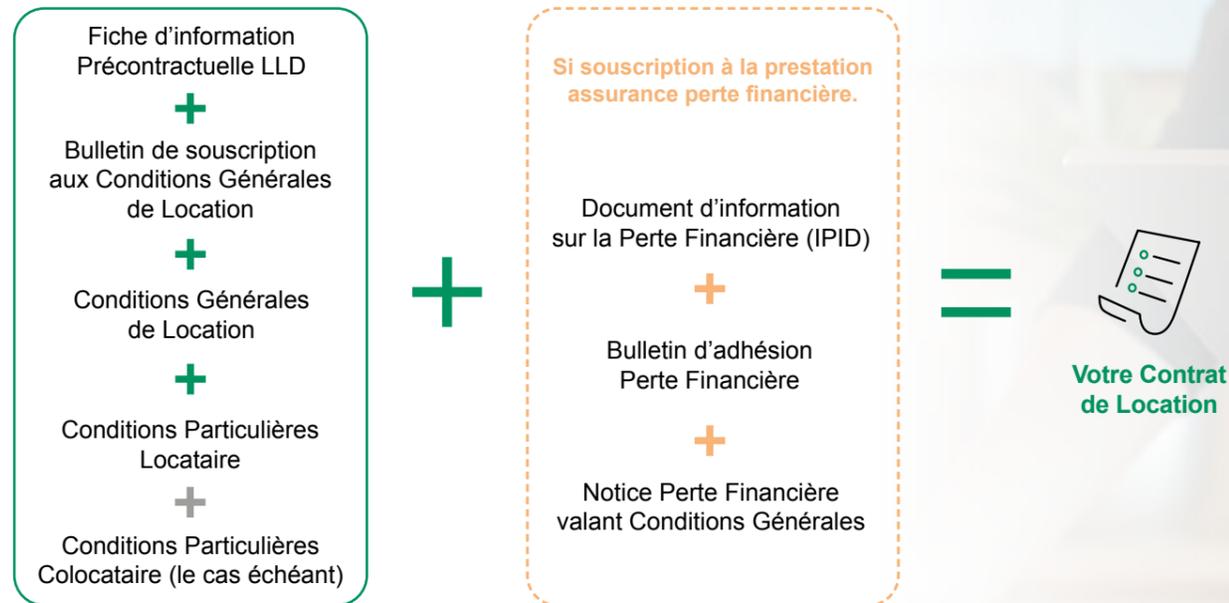
Vous devez :

- ✓ être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité.
- ✓ satisfaire aux conditions de solvabilité et aux procédures de connaissance et d'acceptation client d'ARVAL.

Quand débute le Contrat de Location ?

Les présentes Conditions Générales prennent effet à la date de signature manuscrite ou électronique du bulletin de souscription, document matérialisant votre accord pour souscrire à la location (« Bulletin de souscription »).
Celles-ci sont conclues pour la durée mentionnée aux conditions particulières, document propre à chaque Véhicule, comportant sa description, la durée, le kilométrage contractuel et les conditions de la location, ainsi que les prestations souscrites et leur prix (« Conditions Particulières »).

Quels documents vous seront remis pour former le contrat de location (« Contrat de Location ») ?



À NOTER



Les dispositions qui vous sont applicables en qualité de souscripteur (trice) du Contrat de Location (le (la) « Locataire »), le sont aussi envers votre co-souscripteur (trice) (le (la) « Colocataire ») le cas échéant, qui accepte que le Véhicule soit immatriculé à notre nom et à l'adresse du (de la) seul(e) Locataire.

Vous êtes tenu(e)s avec votre éventuel Colocataire solidairement de l'exécution du Contrat de Location.



De la commande à la livraison

1 Commande

ARVAL achète le Véhicule de la motorisation et de l'énergie de votre choix (marque, couleur, équipements, options et accessoires) auprès du concessionnaire et/ou distributeur que nous aurons sélectionné pour vous.

Vous choisissez la durée, le kilométrage, les Prestations adaptées à vos besoins, et précisez le lieu, la date de livraison, le département d'immatriculation souhaités sur le bon de commande.

Une date de livraison prévisionnelle du Véhicule vous sera fournie lors de la confirmation de commande, celle-ci est donnée à titre indicatif et peut être amenée à évoluer en fonction d'évènements extérieurs à ARVAL (notamment retards dus aux constructeur et/ou tiers intervenants : équipementiers, accessoiristes, etc.); en aucun cas nous ne pourrions être tenus responsables en cas de retard de livraison du fait d'un tiers.

Néanmoins, durant toute cette phase vous serez informé(e) sur l'état d'avancement de livraison de votre Véhicule selon les moyens définis au préalable.



L'article L.221-28 du Code de la consommation exclut les Prestations de locations de voitures, du bénéfice du droit de rétractation. Par conséquent vous êtes engagé(e) auprès d'ARVAL dès la signature des Conditions Particulières, ces dernières valent bon de commande et engagement pour ARVAL auprès du fournisseur du Véhicule.

Au regard de cet engagement, toute modification de commande pourra entraîner la facturation de frais de gestion supplémentaires, et toute annulation de commande par vos soins avant la livraison induira la facturation de frais tels que décrits ci-contre.

2 Mise à disposition et prise d'effet de la location

Un e-mail vous informe des lieux et modalités de mise à disposition du Véhicule.

Dès lors vous disposez de trente (30) jours pour fixer un rendez-vous auprès du contact communiqué.

Durant ce délai de trente (30) jours, deux e-mails vous seront envoyés pour rappeler la disponibilité et les conséquences de la non prise de la non récupération du Véhicule.



Passé ce délai vous supporterez (sauf cas de force majeure) :

- les frais de conservation du Véhicule, ainsi que toute indemnité consécutive à la non prise de livraison;
- une indemnité correspondant à 1/30ème du Loyer mensuel total figurant aux Conditions Particulières par jour de retard, sans pour autant emporter transfert de la garde du Véhicule ni de l'assurance, lesquels ne sont transférés qu'au moment de la récupération effective du Véhicule.

Lorsque vous prendrez effectivement livraison du Véhicule, la durée de votre location sera réduite du temps passé depuis l'expiration des trente (30) jours initiaux.

Vous pouvez demander un autre lieu de mise à disposition du Véhicule si ARVAL l'accepte, mais ce changement de lieu sera à vos frais et à vos risques.

3 Livraison effective du Véhicule

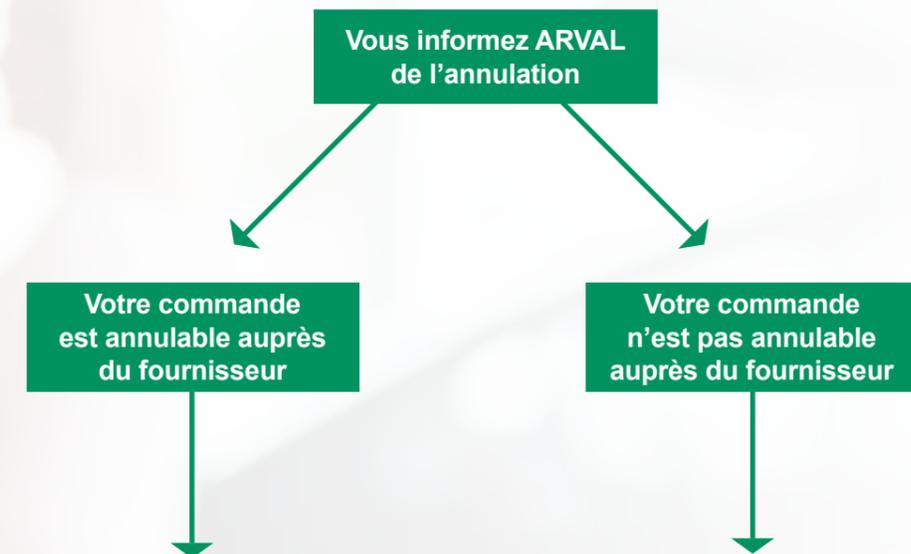
Avant le rendez-vous munissez-vous de :

- ✓ vos pièces d'identité;
- ✓ votre permis de conduire;
- ✓ votre attestation d'assurance;
- ✓ un kit de sécurité « gilet jaune/triangle ».

Pendant et après le rendez-vous :

- ✓ assurez-vous que tout est conforme à votre commande;
- ✓ complétez et signez le procès-verbal de livraison en indiquant l'heure et la date;
- ✓ envoyez le procès-verbal à ARVAL dans un délai de 48 heures suivant la livraison. quarante-huit (48) heures suivant la livraison et/ou par la signature du procès-verbal de livraison électronique, pour prise d'effet de votre location.

Frais en cas d'annulation de la commande avant la livraison



Vous êtes redevable de :

- ✓ à titre de frais de gestion, une somme forfaitaire égale au montant d'un Loyer toutes taxes comprises hors Prestations prévues aux Conditions Particulières (hors déduction d'un éventuel bonus écologique),
- ✓ des éventuels remboursements de frais d'immatriculation et d'acheminement si ces dépenses ont été engagées.

Vous êtes redevable de :

- ✓ une indemnité d'annulation de commande équivalente à dix (10) mois de Loyer toutes taxes comprises hors Prestations prévues aux Conditions Particulières (hors déduction d'un éventuel bonus écologique),
- ✓ des éventuels remboursements de frais d'immatriculation et d'acheminement si ces dépenses ont été engagées.

À NOTER



En signant le procès-verbal de livraison vous reconnaissez :

- la conformité du Véhicule aux spécifications / caractéristiques de votre commande, (en cas de non-conformité vous devez nous signaler immédiatement les défauts apparents),
- le transfert de la garde juridique du Véhicule conformément à l'article 1242 du Code civil,
- la remise par ARVAL des documents administratifs et techniques du Véhicule suivants :
 - ✓ une copie du certificat d'immatriculation qui pourra être utile pour l'assurance de votre voiture (ARVAL conserve l'original du certificat d'immatriculation),
 - ✓ l'arrêté vous autorisant à circuler en France,
 - ✓ un procès-verbal de livraison qui sera à remplir avec le fournisseur du Véhicule,
 - ✓ les éléments du constructeur à connaître pour un usage en toute tranquillité :
 - le manuel d'utilisation du Véhicule ou le lien internet pour le télécharger,
 - l'information ou le carnet précisant l'étendue de la garantie constructeur,
 - l'information ou le carnet détaillant les consignes d'entretien.



Loyers et engagements financiers

En contrepartie de la mise à disposition du Véhicule et des Prestations que vous aurez éventuellement souscrites, vous payerez jusqu'à la restitution du Véhicule un loyer mensuel fixe qui est défini dès le début de votre Contrat de Location (« le Loyer »). Ce Loyer est déterminé en fonction de la durée et du kilométrage que vous aurez choisis.

Les factures seront disponibles en ligne et consultables 24 h / 24 et 7 j / 7.



Vous pourrez informer ARVAL, par courrier ou par e-mail à l'adresse support.technique.facturation@ARVAL.fr, de votre souhait de recevoir les factures au format papier dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de signature des Conditions Générales. A défaut, vous êtes réputé(e) avoir accepté de recevoir les factures en ligne.

À NOTER



Vous avez la possibilité de réduire le montant des mensualités de votre location en versant un apport, le cas échéant, il sera investi en premier loyer majoré, et viendra s'ajouter à votre première échéance. Une fois investi, il ne sera pas récupérable.

ATTENTION



Tout retard de paiement à l'issue d'une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours entrainera le paiement des pénalités de retard égales à 3 fois le taux légal en faveur d'ARVAL, qui sera en droit de résilier le Contrat de Location en cas d'absence de remédiation au défaut de paiement.

Vous ne pourrez bénéficier d'aucune remise, diminution du Loyer, résiliation ou dommages et intérêts de la part d'ARVAL en cas de défaut de rendement, d'insuffisance technique du Véhicule ou en cas de non-utilisation du Véhicule quelle qu'en soit la cause (autre qu'un vice caché, d'un défaut de conformité ou d'un fait d'ARVAL).

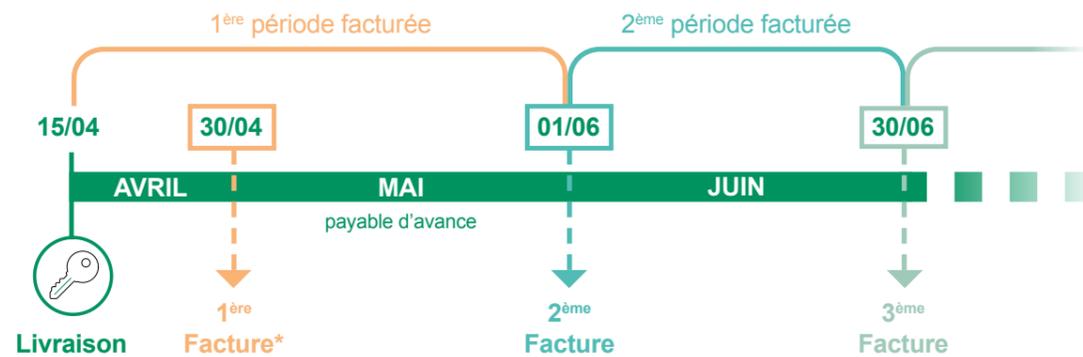
Votre Loyer de location longue durée

Votre Loyer de location longue durée est prélevé d'avance au début de chaque mois pour le mois à venir (à l'exception de votre première facture qui est calculée à partir du jour de livraison.)

Chaque mois de location commencé est dû, à l'exception du dernier mois du Contrat de Location où la période facturée tiendra compte de la date de restitution effective du Véhicule. Le Loyer est majoré des taxes en vigueur au jour de leur encaissement.

Les Loyers seront prélevés sur votre compte bancaire. N'oubliez pas d'informer ARVAL par écrit en cas de changement de domiciliation bancaire ou d'adresse.

Exemple de facturation dans le cas d'une livraison le 15/04 :



* Majorée du montant de l'apport le cas échéant.

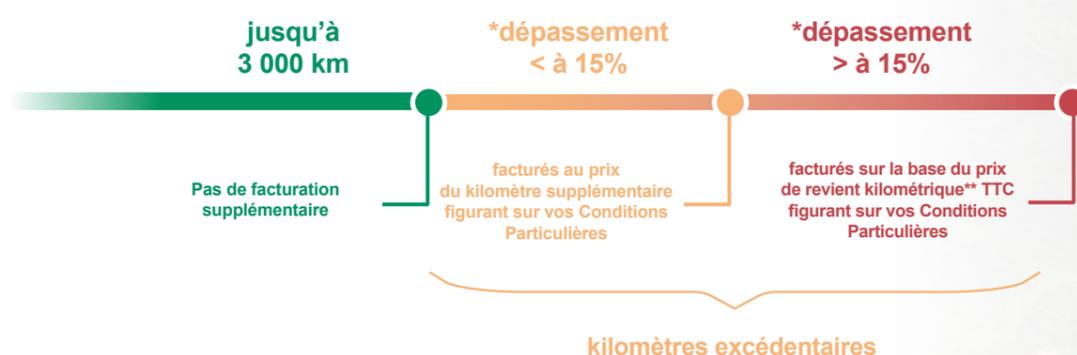




Kilométrage contractuel

Au début du Contrat de Location, vous optez pour un forfait kilométrique maximum qui correspond à votre usage. Sachez déjà que votre contrat comprend une autorisation de dépassement kilométrique de 3 000 kilomètres maximum dans le cadre duquel vous ne serez redevable d'aucune facturation au titre de kilomètres supplémentaires.

*Dépassement du forfait kilométrique



**Prix de revient kilométrique : sommes totales à percevoir au titre du contrat (toutes redevances confondues) / le kilométrage total prévu au Contrat de Location, le cas échéant après avenant.

À NOTER

Pour prévenir et éviter cette facturation immédiate, nous avons une solution simple et flexible, le réajustement du Contrat.

Grâce au suivi de votre usage et des kilomètres effectués, ARVAL pourra vous proposer un avenant aux Conditions Particulières de location tenant compte de votre rythme réel d'utilisation du Véhicule.

Compteur kilométrique

Vous êtes responsable, ainsi que pour tout tiers, du compteur kilométrique et des conséquences (civiles ou pénales) de toute altération et de tout dysfonctionnement de ce dernier, y compris après la restitution du Véhicule si vous n'avez pas informé au préalable ARVAL de l'altération et/ou du dysfonctionnement.

En cas de défaillance du compteur, vous devez :

- en informer ARVAL dans un délai maximum de huit (8) jours calendaires à compter de la découverte,
- faire réparer immédiatement le compteur dans les conditions indiquées au chapitre « Entretien de mon Véhicule en 4 étapes ».

A défaut, ARVAL pourra résilier de plein droit le Contrat de Location et déterminer le kilométrage du Véhicule en considérant un taux moyen d'utilisation de deux cent cinquante (250) kilomètres par jour et ce, sans préjudice de toute poursuite pénale, qu'ARVAL se réserve d'engager à votre rencontre.

Au cas où le compteur défaillant serait remplacé, vous serez tenu(e) d'en informer ARVAL par lettre recommandée mentionnant le kilométrage du compteur remplacé.

Durée contractuelle

Le kilométrage et la durée contractuels pourront être modifiés par avenant signé entre les Parties.

Pour l'application de l'ensemble des dispositions des présentes Conditions Générales, seront pris en compte le kilométrage et la durée contractuels figurant dans le dernier avenant en vigueur.



Droit applicable - Médiation - Attribution de compétence

Le Contrat de Location est régi par le droit français.

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution, ou la résiliation du Contrat, vous devez vous adresser en priorité au :



Service Client ARVAL

09 69 393 293

du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30
(sauf jours fériés ou chômés)

ou par courrier à l'adresse suivante :

ARVAL Service Clients

Parc Edonia Bâtiment G
rue de la Terre Victoria CS 76819
35768 SAINT-GREGOIRE CEDEX

En cas de désaccord sur la réponse apportée, il est possible de contacter le Service Réclamation ARVAL à l'adresse suivante :



ARVAL - Service Réclamation

22, rue des Deux Gares
92564 RUEIL-MALMAISON Cedex

Le Service Réclamation ARVAL accusera réception de la réclamation dans les quarante-huit (48) heures ouvrées à compter de sa réception. La réponse à ladite réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard, sous trente (30) jours ouvrés à compter de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient un délai de traitement plus long, le Locataire en sera dûment informé.

En cas de désaccord persistant et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, il est possible de contacter gratuitement le médiateur «SAS Médiation Solution», par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr ou en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr> ou par courrier à l'adresse suivante :



SAS MEDIATION SOLUTION

222, chemin de la Bergerie
01800 Saint Jean de Niost
Tel : 04 82 53 93 06

SAS Médiation Solution contactera ARVAL et recherchera un règlement du litige à l'amiable. La médiation prendra fin par l'établissement d'un procès-verbal qui constatera l'accord ou l'échec de la médiation. La charte de la Médiation est disponible sur le site internet : [sasmediationsolution-conso.fr/mediation-solution/la-charte](https://www.sasmediationsolution-conso.fr/mediation-solution/la-charte). Elle peut être aussi obtenue sur simple demande écrite aux adresses ci-dessus.

Toute contestation relative à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution, ou la résiliation du Contrat de Location sera par ailleurs de la compétence des juridictions civiles du domicile du défendeur.

Mandat - Cession du Contrat

Votre Contrat de Location est personnel, vous ne pourrez pas en transférer le bénéfice sans l'accord préalable et écrit d'ARVAL. A l'inverse ARVAL pourra transférer le bénéfice du Contrat de Location sans votre accord écrit, si et seulement si ce transfert n'engendre aucune diminution de vos droits tenus du Contrat de Location. Nous vous informons qu'ARVAL donne mandat à BNP Paribas Personal Finance, 542 097 902 RCS Paris, ou à l'une de ses filiales, pour l'étude financière des Contrats de location longue durée.

Protection des données personnelles

Les données personnelles, traitées dans le cadre du Contrat de Location est régie par l'Annexe 2 « Notice d'information sur la protection des données à caractère personnel » qui fait partie intégrante des présentes.

Impôts et taxes

Tous impôts, taxes et frais afférents au Véhicule loué sont à votre charge y compris le contrôle technique et notamment les déclarations et paiements de tous droits et taxes concernant la circulation des marchandises ainsi que le Véhicule lui-même. Toutes modifications du régime fiscal applicables aux opérations, objet du Contrat de Location et intervenant postérieurement à sa signature, seront répercutées sur les Loyers et frais à votre charge.





Usage et Consignes

Vous êtes maintenant en possession de votre Véhicule et même si ARVAL reste le propriétaire exclusif, vous êtes désormais responsable de l'utilisation que vous allez en faire. Voici, pour rappel, quelques consignes d'utilisation :

À NOTER

A la livraison de votre Véhicule vous recevez les documents de bord, les informations relatives à son utilisation, ses consignes d'entretien, ainsi que l'étendue de la garantie constructeur. Conservez-les en bon état et ne les égarez pas, vous serez tenu(e) de les remplacer à vos frais en cas de disparition.

Usages autorisés

Utiliser le Véhicule en France métropolitaine.

Les sorties du territoire à destination des pays mentionnés sur la carte internationale d'assurance (dite « carte verte »), à l'exception de l'Iran, peuvent être occasionnellement admises pour des durées limitées dans le respect de la législation en vigueur dans ces pays. Une autorisation de sortie de territoire pourra vous être délivrée par ARVAL sur demande.

Permettre à une autre personne de conduire le Véhicule.

Sous condition qu'elle soit titulaire d'un permis de conduire régulièrement délivré et en cours de validité, et sous réserve de couverture d'une police d'assurance.

Installer des équipements et des accessoires.

Sous réserve qu'ils respectent les normes des équipementiers et du constructeur.

Vous pourrez à la fin de la location :

- soit les démonter à vos frais (ou sur demande d'ARVAL) ;
- soit ne pas les reprendre, dans ce cas aucun paiement compensatoire ne pourra être exigé de la part d'ARVAL.

Vendre, donner, transférer ou transmettre tout ou partie du Véhicule gratuitement ou à titre onéreux.

Donner en garantie le Véhicule.

Sous-louer le Véhicule ou l'utiliser dans le cadre de transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux (ambulances, taxis, VTC, etc...).

Charger le Véhicule au-delà du poids total roulant autorisé.

Participer à des courses automobiles, à des compétitions ou à des essais.

Tracter des équipements, charrettes ou attelages sans l'accord préalable d'ARVAL.

Apporter au Véhicule des modifications non conformes au certificat de conformité ou effectuer des transformations sur le Véhicule sans l'accord préalable d'ARVAL.

Usages interdits

Entretien de mon Véhicule en 4 étapes

1

Faites un usage raisonnable du Véhicule et conservez-le en bon état de fonctionnement, d'utilisation et de présentation. Dans le cas d'un Véhicule électrique ou hybride rechargeable, veillez à respecter les consignes d'entretien et les instructions de charge/décharge de la batterie de traction pour ne pas dégrader les performances du Véhicule.

2

Effectuez toutes les opérations ou réparations nécessaires en suivant les préconisations du constructeur, y compris les contrôles techniques. Ces opérations seront exclusivement confiées à un partenaire agréé ARVAL*, le cas échéant titulaire des habilitations nécessaires pour l'opération à réaliser si le Véhicule est électrique ou hybride rechargeable, sauf accord particulier et écrit d'ARVAL.

Si vous n'avez pas souscrit à la Prestation « Maintenance », vous devrez prendre en charge l'ensemble des frais d'entretien et/ou de réparations dites normales (détaillées ci-dessous).

3

Si vous n'avez pas souscrit à la Prestation « Pneumatiques », vous devrez remplacer les pneumatiques à vos frais si leur état d'usure le nécessite.

4

A chaque étape, veillez à ce que le carnet d'entretien soit tenu à jour par les professionnels agréés par ARVAL* en charge de l'entretien de votre Véhicule.

*Vous trouverez la liste des partenaires agréés ARVAL grâce au site internet dédié aux conducteurs, My Arval Driver (Mon Arval Conducteur), accessible depuis votre smartphone, tablette ou ordinateur en utilisant les identifiants que vous aurez reçu d'ARVAL.



Obligations et responsabilités légales



Contrôle technique et immatriculation

ARVAL vous donne tout pouvoir pour effectuer les contrôles techniques (à partir de 4 ans après la première mise en circulation du Véhicule, puis tous les 2 ans). En conséquence, sauf cas de souscription à la Prestation « Maintenance », celui-ci sera à votre charge.

L'immatriculation est effectuée par le vendeur du Véhicule mandaté par ARVAL à vos frais. L'immatriculation du Véhicule désigne ARVAL en tant que propriétaire (case C.1.) mais vos noms et adresses de Locataire figurent bien en case C.3. tel que décrit ci-contre.

N° Immatriculation	Date de 1 ^{ère} immatriculation
A. XX - 000 - XX	B. 00 / 00 / 2000
C.1 ARVAL SERVICE LEASE	
C.4a EST LE PROPRIETAIRE DU VEHICULE	
C.4.1	
C.3 DURAND	PAUL
4 RUE DU MOULIN	
59000 LILLE	
D.1 OPEL	

Assurance

Pour rappel, vous devez souscrire (et maintenir tout au long du Contrat de Location) une assurance multirisques auprès d'un assureur notoirement solvable. Cette assurance devra désigner ARVAL comme bénéficiaire direct de l'indemnisation versée par l'assureur en cas de sinistre total du Véhicule (articles L. 121-13 et R. 211-2 du Code des assurances) qui devra couvrir au minimum :

- la responsabilité civile, accident en circulation et hors circulation, illimitée pour les dommages de toute nature causés aux tiers, à votre famille et au conducteur conformément aux dispositions de la loi du 27 février 1958 ;
- les dommages subis par le Véhicule par suite notamment d'accident, vol, incendie, bris de glace, choc contre un corps fixe ou mobile, à concurrence de la valeur conventionnelle définie au chapitre Responsabilité et dommages au Véhicule ;
- la défense, le recours et l'insolvabilité des tiers.

Vous serez responsable des insuffisances de la couverture d'assurance ci-dessus mentionnée et ferez votre affaire personnelle de tous recours éventuels auprès de votre compagnie d'assurance.

Infraction, amende, mainlevée et saisie du Véhicule

Vous êtes redevable (ou tout tiers utilisant le Véhicule) de toutes les conséquences civiles et/ou pénales résultant d'une infraction. La réglementation faisant peser sur le propriétaire d'un Véhicule une présomption de responsabilité pour certaines infractions (vitesses maximales autorisées, stationnements illégaux des véhicules, ...), ARVAL doit communiquer vos coordonnées afin d'échapper aux poursuites. A ce titre, vous vous engagez à mettre à jour, par écrit, auprès d'ARVAL vos coordonnées en cas de changements. Des frais de gestion vous seront par ailleurs facturés par ARVAL au titre de ces opérations. Le détail de ces frais figure dans un document intitulé « Frais de gestion associés aux prestations hors contrat ».

Au terme du Contrat de Location, si le Véhicule est gagé du fait du non-paiement d'une amende, ou pour toute autre cause, ARVAL vous en informera, vous disposerez alors d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de cette information pour obtenir la mainlevée des gages. A l'expiration de ce délai, si la mainlevée n'est pas parvenue à ARVAL, il vous sera facturé jusqu'à l'obtention de la mainlevée :

- une indemnité correspondant au montant du Loyer contractuel, étant entendu que pour toute période commencée, le montant du Loyer sera intégralement dû ;
- les frais éventuels de stockage générés durant cette période.

En cas de tentative de saisie du Véhicule, vous devrez déclarer et faire préciser au procès-verbal qui sera dressé, le droit de propriété d'ARVAL, et nous informer immédiatement. Si la saisie est mise en œuvre, vous devrez obtenir, à vos frais, la mainlevée de cette saisie dans un délai de vingt (20) jours.

Subrogation en cas de recours constructeur

Pour un Véhicule sous garantie, vous avez toute autorité pour exercer directement tout recours auprès du constructeur à vos frais et à vos noms, ARVAL renonçant pendant la location à tous ses droits et actions découlant de cette garantie et vous les délègue. ARVAL pourra intervenir à votre demande si nécessaire.

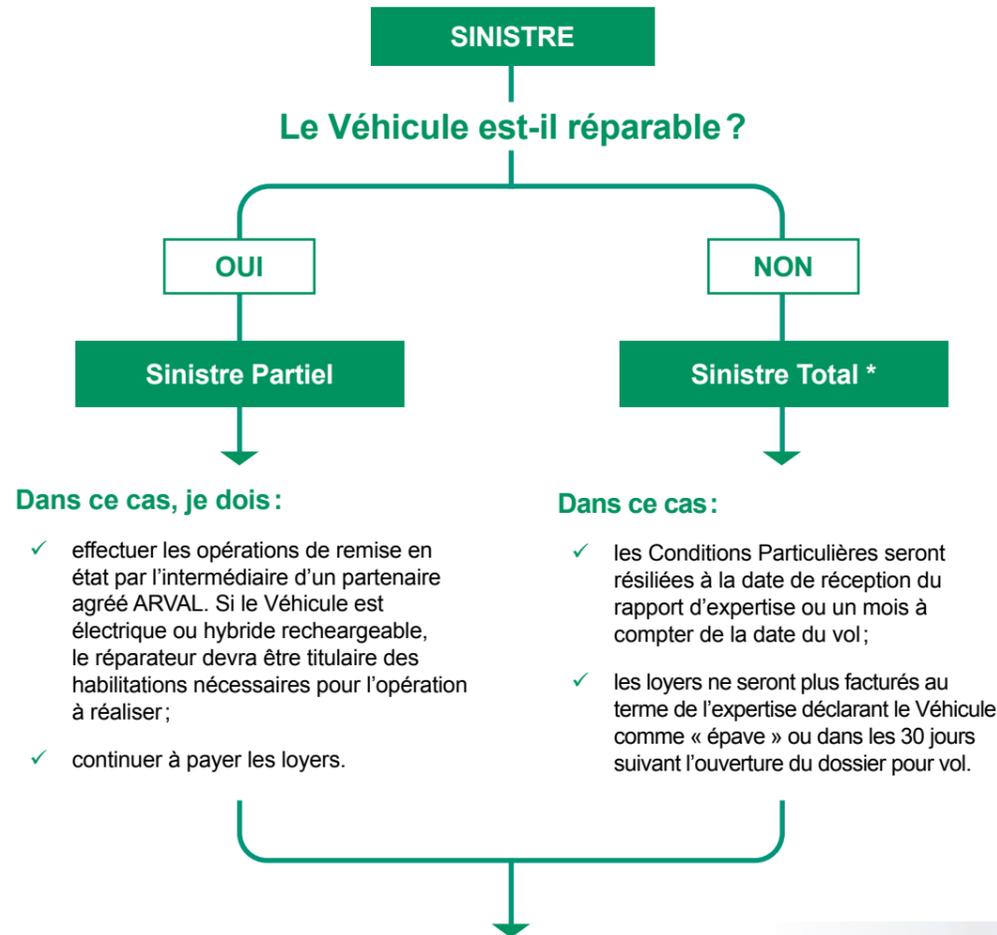
En cas de campagne de rappel du Véhicule ou d'actions techniques mineures programmées par le constructeur vous vous engagez à effectuer les visites et opérations techniques demandées dans les délais impartis. Pour les demandes, émanant directement du constructeur, vous devrez être en mesure d'en justifier la réalisation sur simple demande d'ARVAL.

Point de vigilance sur les véhicules électriques et hybrides rechargeables

Respectez bien les consignes d'entretien, de recharge ou décharge de la batterie de traction du Véhicule, car en cas de perte de performance supérieure à la norme admise par le constructeur qui serait constatée par un technicien mandaté par le constructeur, vous ne pourriez plus vous prévaloir d'une quelconque garantie constructeur.



Responsabilité et dommages au Véhicule



Dans les deux cas, vous serez tenu(e) de payer à ARVAL ou de prendre en charge :

- ✓ si le Véhicule a au plus 6 mois, une indemnité égale à une valeur conventionnelle correspondant au prix d'acquisition remis hors taxes du Véhicule, batterie de traction, accessoires et équipements inclus, déduction faite de l'indemnité d'assurance versée par l'assureur du Véhicule entre les mains d'ARVAL ;
- ✓ si le Véhicule a plus de six (6) mois, la valeur conventionnelle subira un abattement de 1% par mois révolu, déduction faite de l'indemnité d'assurance versée par l'assureur du Véhicule entre les mains d'ARVAL. Dans tous les cas, la valeur conventionnelle facturée ne pourra être inférieure à la valeur à dire d'expert (VRADE) figurant dans le rapport de l'expert ;
- ✓ l'intégralité du sinistre en cas d'absence de déclaration et en l'absence de prise en charge ou prise en charge partielle par l'assureur ;
- ✓ les frais inhérents au stockage de l'épave (frais de gardiennage et de remorquage) ;
- ✓ les frais avancés par ARVAL liés à la gestion de l'épave ;
- ✓ les loyers échus et les sommes dues au titre des kilomètres excédentaires par rapport au kilométrage prévu dans le Contrat de Location, au prorata ;
- ✓ l'ensemble des suppléments au titre de la prestation « Maintenance » si vous avez souscrit cette Prestation.

* Un sinistre est appelé « total » lorsque le Véhicule est déclaré par les assureurs (ou par les parties) non réparable. Les réparations sont jugées trop importantes, irréalisables ou vaines ou que le vol a été commis depuis plus d'un mois.

Que faire en cas de vol ?

Déposez plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes pour vol en précisant qu'il s'agit d'un Véhicule loué :

Dans les 48 heures du vol :

- Déclarez le vol auprès de votre assureur en lui adressant l'original du récépissé du dépôt de plainte par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- Informez ARVAL par l'envoi d'une déclaration détaillée accompagnée de la copie du récépissé du dépôt de plainte (c'est le point de départ de l'ouverture du dossier pour vol côté ARVAL).



Si votre Véhicule est retrouvé vous devrez nous adresser sous 48 heures l'avis de découverte. Si votre Véhicule n'est pas retrouvé dans un délai d'un mois, le Contrat de Location sera résilié de plein droit (après le règlement des indemnités par la compagnie d'assurance).

Que faire en cas d'accident ?

Établissez un constat amiable, en cas de difficultés ou de désaccord, n'hésitez pas à demander l'aide de la police ou de la gendarmerie.

Dans les 5 jours suivant l'accident :

- déclarez l'accident auprès de votre assureur en lui adressant l'original du constat amiable (article L 113-2 du Code des assurances) ;
- si l'accident est de nature à affecter la structure ou les organes essentiels du Véhicule, informez également ARVAL par lettre recommandée avec avis de réception d'une déclaration détaillée.

Et plus généralement, vous devrez faire tout ce qui est nécessaire pour permettre l'expertise.



Les Prestations ARVAL

Réparation, entretien ou assistance, roulez en toute tranquillité avec les Prestations d'ARVAL.



Prestation «Maintenance»

P.22

De la **réparation** à l'**entretien**, pour prendre la route **en toute sécurité**.



Prestation «Assistance Plus»

P.26

Voyagez l'esprit léger et **bien accompagné(e)**, l'Assistance Plus est incluse dans la prestation Maintenance.



Prestation «Pneumatiques»

P.40

En **été** comme en **hiver**, **continuez de rouler**.



Assurance Perte financière

P.42

Pour solder sereinement votre Contrat de Location en cas de vol ou de destruction de votre véhicule.



Prestations Hors contrat

P.42

Pour un voyage **sur mesure**.



**Prestation
« Maintenance »**

**Prestation
« Assistance Plus »**

**Prestation
« Pneumatiques »**

**Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat**

Prestation « Maintenance »

La Prestation « Maintenance », prévoit la prise en charge ainsi que le paiement par ARVAL des frais de réparation et d'entretien aux périodes prévues par le constructeur et aux périodes nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurité du Véhicule. Cette Prestation pourra être souscrite lors de la signature des Conditions Particulières ou à tout moment sous réserve de l'accord d'ARVAL.

En plus du Loyer lié à la location du Véhicule, une redevance sera due chaque mois. Cette redevance pourra évoluer à la hausse ou à la baisse en cas de modification des taxes et sera recalculée en cas d'avenant au Contrat de Location.

La Prestation « Maintenance » pourra être résiliée sans préavis, ou suspendue, en cas de non-paiement d'une redevance échue.

Comment se déroule la Prestation « Maintenance » ?

Vous pourrez faire réaliser la Prestation « Maintenance » auprès d'un partenaire agréé ARVAL. Si le Véhicule est électrique ou hybride rechargeable, le réparateur devra être titulaire des habilitations nécessaires pour l'opération à réaliser.

Pour vous accompagner :

1

Pour prendre rendez-vous, géolocalisez et sélectionnez un partenaire agréé ARVAL grâce au site internet dédié aux conducteurs, My Arval Driver (Mon Arval Conducteur), accessible depuis votre smartphone, tablette ou ordinateur en utilisant les identifiants que vous aurez reçu d'ARVAL.

2

Une fois sur place, rappelez au partenaire qu'il s'agit d'un Véhicule avec contrat d'entretien ARVAL.

3

Une fois les réparations/entretien effectués, vous récupérez votre Véhicule sans aucune avance de frais.

À NOTER



Une seule condition, respecter les préconisations du plan d'entretien communiqué par le constructeur du Véhicule lors de sa livraison. ARVAL accepte une anticipation de votre révision de 1000 kilomètres ou un mois selon l'échéance annoncée par votre ordinateur de bord.

La Prestation est applicable en France et dans les principautés d'Andorre et de Monaco, ainsi que dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Maroc, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Russie, Suède, Suisse.

Les opérations comprises dans la Prestation « Maintenance »

+ Entretien courant

- ✓ Révisions
- ✓ Pièces d'usures
- ✓ Fluides
- ✓ Les contrôles
- ✓ Les opérations de diagnostics préventifs

+ Suivi des travaux et qualité de services

- ✓ Vérification des travaux à effectuer
- ✓ Contrôle de l'historique du Véhicule/diagnostics
- ✓ Validation des travaux
- ✓ Suivi des réparations
- ✓ Information du client sur la fin des travaux
- ✓ Accompagnement en cas de litiges ou de recours constructeur

+ Réparations

- ✓ Pannes et incidents
- ✓ Toutes opérations ou réparations nécessaires au bon fonctionnement du Véhicule

+ « Assistance Plus »

- ✓ Les garanties d'assistance, telles que décrites à la Prestation « Assistance Plus » comprenant :
 - **L'assistance au Véhicule** : dépannage et remorquage
 - **L'assistance aux personnes** : conducteur et personnes transportées.

- ✓ Les contrôles techniques, à partir de 4 ans après la première mise en circulation du Véhicule, puis tous les 2 ans, sont pris en charge dans le cadre de la prestation maintenance.

Au titre de la Prestation « Maintenance », vous êtes tenu(e) de :

- ✓ faire un usage raisonnable du Véhicule conformément au Contrat de Location ;
- ✓ signaler, en temps utile, les anomalies constatées, les pertes de documents, le vol du Véhicule ;
- ✓ procéder à la vérification régulière des niveaux et aux compléments nécessaires ;
- ✓ présenter le Véhicule aux visites périodiques recommandées par le guide d'entretien du constructeur ;
- ✓ réaliser l'entretien du Véhicule auprès de partenaires agréés ARVAL. Si le Véhicule est électrique ou hybride rechargeable, le réparateur devra être titulaire des habilitations nécessaires pour l'opération à réaliser ;
- ✓ subroger ARVAL pour exercer tous recours en garantie en vos lieu et place pour toutes sommes ou indemnités que les réparateurs ou le constructeur pourraient verser.

La Prestation « Maintenance » cessera de plein droit en cas de résiliation du Contrat de Location pour quelque cause que ce soit et en cas de survenance d'un des événements suivants :

- la perte totale du Véhicule à la suite d'un sinistre si vous êtes entièrement responsable du sinistre ;
- la réquisition du Véhicule abandonné ;
- l'aggravation du risque suite à une mauvaise utilisation du Véhicule entraînant une fréquence anormale des entretiens et/ou des réparations hors normes du constructeur ;
- le non-paiement d'une redevance ou d'une facture émise par ARVAL sauf cas de force majeure ;
- l'omission ou l'inexactitude de toute déclaration du risque à la souscription ou en cours de la prestation « Maintenance ».

En cas de restitution anticipée du Véhicule, le kilométrage contractuel sera réduit au prorata de la durée d'utilisation effective et comparé au kilométrage effectivement parcouru à la date de restitution. En cas de dépassement, ARVAL vous facturera une indemnité au titre des kilomètres supplémentaires.

ATTENTION



ARVAL ne sera pas tenu pour responsable :

- en cas de manquement grave ou de contretemps d'un des membres du réseau agréé ARVAL, ou d'éventuels litiges pouvant en résulter ;
- en cas de contestation des garanties légales et contractuelles du constructeur.



**Prestation
« Maintenance »**

**Prestation
« Assistance Plus »**

**Prestation
« Pneumatiques »**

**Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat**

Les opérations exclues

Défauts d'usage



- les défauts de la batterie de traction résultant du non-respect des préconisations de charge définies par le constructeur et figurant dans les documents de bord du Véhicule ;
- la résolution de défauts résultant de l'utilisation d'un carburant non approprié lorsque le Véhicule est équipé d'un pot catalytique, de la pollution accidentelle du circuit d'alimentation, des erreurs de carburant ;
- les entretiens non prévus aux périodicités préconisées par le constructeur du Véhicule, sans accord préalable d'ARVAL ;
- les réglages et contrôles des trains roulants, résultant en général d'un choc, resteront à votre charge sauf si le défaut est constaté dès la livraison du Véhicule neuf ;
- l'apposition ou la réfection de toute inscription ou peinture publicitaire.

Consommables / fluides



- la fourniture d'énergie électrique, de carburant, d'huiles spéciales différentes de celles préconisées par le constructeur du Véhicule, d'additifs en tous genres et tout consommable agissant sur le dispositif antipollution (AdBlue*, Uréa ...);
- les lavages, lustrages, contrôles anticorrosion et nettoyages des garnitures.

Réparations Équipements Accessoires



- les réparations de sellerie résultant de détériorations accidentelles ;
- la pose, la réparation ou le remplacement d'accessoires non montés d'origine ou cassés à la suite de fausses manœuvres (rétroviseur, feux, glaces, enjoliveurs, ...);
- les réparations consécutives à des accidents (dont votre responsabilité totale est établie), collisions, vols, incendies, émeutes, intempéries ou résultant de la proximité d'un chantier, d'une utilisation abusive du Véhicule (surcharges, compétitions, surrégimes), ou du non-respect d'une préconisation d'entretien ou d'utilisation ;
- le remplacement de pièces d'usure à titre préventif (pneumatiques et jantes, sellerie, garnitures, planche de bord, aérateurs, enjoliveurs, commandes manuelles du tableau de bord, commandes manuelles de portes et de vitres, cendriers, tapis moquette). Sont également exclus, sauf s'ils ont fait l'objet d'un montage en usine, l'autoradio, tout équipement audio phonique et ses accessoires, les systèmes d'alarme ;
- les réparations de pneumatiques suite à une crevaison sauf si la Prestation Pneumatiques est souscrite.

Vous prendrez directement en charge le coût des opérations précitées n'entrant pas dans le cadre de la Prestation « Maintenance ».

Responsabilité / cause volontaire



- la réparation d'éléments du Véhicule ayant fait l'objet d'une transformation ainsi que les conséquences (dégradation, usure prématurée, altérations...) de la transformation sur les autres pièces ou organes du Véhicule, ou sur les caractéristiques de celui-ci ;
- les dommages résultant d'un mauvais entretien du Véhicule, notamment en cas de non respect des instructions concernant le traitement, la périodicité de l'entretien, les soins prévus dans les carnet/fiche d'entretien ou de garantie et notices d'utilisation ;
- Les dommages résultant d'une utilisation du Véhicule non-conforme à celle prévue au Contrat de Location ;
- les dommages résultant d'une réparation ou d'un entretien réalisé par un réparateur non agréé par ARVAL ;
- les dommages causés par des événements de force majeure : la foudre, l'incendie, les inondations, les tremblements de terre, les faits de guerre, les émeutes et attentats ;
- les dégradations causées par les causes extérieures suivantes :
 - accidents, chocs, griffures, rayures, projections de gravillons ou de corps solides, grêle, actes de vandalisme ;
 - non-respect des préconisations du constructeur ;
 - retombées liées à un phénomène de pollution atmosphérique, retombées végétales telles que résine, retombées animales telles que fientes d'oiseaux, retombées chimiques ;
 - produits transportés ;
- les indemnités d'immobilisation ou de perte d'exploitation, les frais de parking et de garage ;
- les coûts éventuels de réparations et d'indemnités, matérielles et corporelles, relevant de la garantie légale et/ou contractuelle du constructeur.



**Prestation
« Maintenance »**

**Prestation
« Assistance Plus »**

**Prestation
« Pneumatiques »**

**Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat**

Prestation « Assistance Plus »

La Prestation Assistance Plus ARVAL vous fait bénéficier des garanties d'assistance, souscrites conformément à l'article L 112-1 du code des assurances, par ARVAL auprès d'Europ Assistance, société anonyme, entreprise régie par le code des assurances, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social est 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers (ci-après désignées « l'Assistance Plus ARVAL ».) Elles bénéficient automatiquement aux Véhicules loués par les Locataires d'ARVAL ainsi qu'à leurs conducteurs et aux personnes qu'ils transportent.

En cas de souscription à la Prestation « Maintenance », vous bénéficiez automatiquement des garanties d'Assistance au Véhicule (dépannage – remorquage) et aux personnes, telles que décrites ci-après. Vous trouverez ci-après la description des garanties d'assistance, leurs conditions, modalités et limites d'application ainsi que les cas d'exclusions.

Conditions communes d'application des garanties d'Assistance

Qu'est-ce qui est couvert ?

- ✓ Le Véhicule objet de la location.

Qui est couvert ?

- ✓ Est considéré « Bénéficiaire », toute personne domiciliée en France :
 - se trouvant à bord du Véhicule en tant que conducteur autorisé,
 - ou transportée à titre gratuit et dans le cadre des limites légales du transport.
- ✗ À l'exception des auto-stoppeurs.

Quels événements sont couverts ?

- ✓ En cas de Panne, d'Accident, de Vol, de Tentative de vol, de Vandalisme et d'Incendie, de Crevaison, Erreur de carburant, Panne de carburant et assimilés, de défaut de charge de la batterie de traction pour les Véhicules électriques ou hybrides rechargeables, de perte de clés et de véhicules verrouillés avec les clés à l'intérieur ainsi que toute panne des éléments de sécurité (ceinture, essuie-glace, clignotants, feux avant et arrière).
- ✓ Les garanties d'assistance aux personnes s'appliquent en cas de blessure du Bénéficiaire au cours d'un accident de la route avec le Véhicule garanti.

Où suis-je couvert(e) ?

Tous les déplacements en France métropolitaine (y compris Corse et DROM).

Les déplacements de moins de 90 jours à l'étranger : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (continentale seulement), Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, République d'Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Malte, Maroc, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Tunisie, Turquie.



Comment ça marche ?

L'Assistance ARVAL intervient exclusivement en cas de survenance d'un événement qui était incertain au moment de son intervention.

Quelles sont vos obligations et/ou celles du Bénéficiaire ?

- ✓ Contacter par téléphone l'Assistance Arval, dès la survenance de l'évènement, pour procéder à l'ouverture du dossier ;
- ✓ En cas de Vol, déclarer ce Vol à l'autorité compétente préalablement à toute demande d'assistance ;
- ✓ Obtenir l'accord préalable de l'Assistance Arval avant d'entreprendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- ✓ Vous conformer aux solutions préconisées par l'Assistance Arval ;
- ✓ Fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

À NOTER



L'Assistance ARVAL se réserve le droit de vous demander et/ou au Bénéficiaire, tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment : dépôt de plainte, copie du certificat d'immatriculation du Véhicule etc.).

Toute dépense engagée par vous ou le Bénéficiaire sans l'accord de l'Assistance Arval restera à votre charge et ne donnera lieu à aucun remboursement postérieur. Si le Véhicule est arrivé roulant chez le réparateur agréé, il ne bénéficie pas de la mise en œuvre des garanties d'Assistance.

ATTENTION



L'Assistance ARVAL est responsable du Véhicule à l'exclusion de tous les objets et effets personnels se trouvant dans ou sur celui-ci lors d'un remorquage et/ou rapatriement.

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences. L'Assistance Arval intervient sous réserve des disponibilités locales et de la législation en vigueur.

Pour quelle durée ?

Vous êtes couvert(e) pendant la validité du Contrat de Location.

Quand l'Assistance Arval cesse-t-elle ?

Vous ne bénéficiez plus de l'Assistance ARVAL en cas de résiliation du Contrat de Location ou en cas de résiliation du contrat d'assistance conclu entre ARVAL et l'Assisteur. Dans ce dernier cas, ARVAL vous communiquera les coordonnées du nouvel Assisteur.

Quand l'Assistance Arval n'intervient-elle pas ?

- ✗ En cas de déchéance pour déclaration frauduleuse : si vous usez sciemment de justificatifs, documents ou déclarations inexactes, ou moyens frauduleux,



si son intervention peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur :

<https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/>.

La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>.

- ✗ dans les cas d'exclusion énumérés ci-après :



Prestation
« Maintenance »

Prestation
« Assistance Plus »

Prestation
« Pneumatiques »

Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat

Exclusions communes à toutes les garanties

Géographiques

- Les pays qui, à la date de départ en déplacement sont en état :
 - de guerre civile ou étrangère;
 - d'instabilité politique notoire;
 - ou subissant des mouvements populaires, émeutes, attentats, répressions;
 - formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de domicile du Bénéficiaire à la date de départ;
- En cas d'évènements suivants et leurs conséquences :
 - les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens;
 - les grèves;
 - les explosions, les dégagements de chaleur ou irradiation d'un noyau d'atome, de radioactivité.

Dues aux Bénéficiaires

- En cas :
 - de participation, en tant que concurrent, à toute épreuve de compétition motorisée ou à ses essais;
 - de conduite :
 - sous l'emprise d'un état alcoolique constitutif d'une infraction sanctionnée par l'article L 234-I et suivants du Code de la route;
 - ou sous l'emprise d'un stupéfiant ou d'un médicament non prescrit médicalement au sens de l'article L 235-I et suivants du Code de la route;
 - d'acte intentionnel et/ou dolosif, d'un suicide ou d'une tentative de suicide;
 - d'accidents corporels et/ou matériels résultant :
 - de la participation à un pari ou une rixe, sauf en cas de légitime défense;
 - de l'absorption de stupéfiants non prescrits médicalement;
 - de la faute intentionnelle du Bénéficiaire.

Dues à la nature des opérations

- Ne sont pas remboursés :
 - le prix des pièces détachées;
 - les droits de douane;
 - les frais de réparation du Véhicule;
 - les frais d'autoroute, les frais de carburant et assimilés ainsi que les frais de recharge d'AdBlue®;
 - les frais de bouche.
- Ne donnent pas lieu à responsabilité :
 - les dommages à caractère professionnel ou commercial, consécutifs à une opération d'assistance.

Dues à l'implication d'une autorité ou à la compétence d'un organisme

- Les demandes et les frais afférents aux interventions relevant de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires (SAMU, pompiers...):
 - les conséquences des décisions prises par une autorité compétente (mise en quarantaine et/ou mesures de restriction de déplacement) affectant les déplacements du Bénéficiaire.
- L'Assistance ARVAL est tenue au respect de la législation locale et internationale :
 - elle ne saurait se substituer aux interventions des organismes dont elle a l'obligation de recourir. Par conséquent, il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences;
 - elle intervient sous réserve des disponibilités locales et la législation en vigueur.

L'Assistance aux Véhicules

Les évènements définis ci-dessous constituent les faits générateurs de cette garantie. Ils ont pour effets d'immobiliser le Véhicule et nécessitent obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un partenaire agréé ARVAL pour y effectuer les réparations nécessaires (à l'exclusion du vol et de la crevaison):

Faits d'un tiers

Accident: la collision, le choc contre un corps fixe ou mobile, le versement, la sortie de route, ou l'explosion du Véhicule.

Vol: la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers. Le Véhicule sera considéré comme volé sous réserve de déclaration et réception de la copie du récépissé du dépôt de plainte sous 48 heures.

Tentative de vol: toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Le (la) Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie du récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

Vandalisme: Acte délibéré et malveillant d'un tiers causant un dommage au Véhicule.

Incendie volontaire: tout dommage occasionné par le feu et résultant d'un incendie volontaire causé par un tiers (identifié ou non). Dans ce cas, vous nous remettrez une copie du récépissé du dépôt de plainte.

Faits du conducteur

Accident (tel que défini précédemment)

Erreur de carburant.

Panne de carburant et assimilés: l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ou défaut de charge suffisante de la batterie pour un véhicule électrique ou hybride rechargeable ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule et nécessitant un acheminement dans une station-service ou de charge de batteries pour y effectuer le réapprovisionnement.

Panne suite à défaut d'AdBlue®.



Vous devez faire le plein d'AdBlue® lors d'une d'alerte indiquée par le Véhicule. En cas de manquement à cette obligation, l'Assistance ARVAL pourra délivrer les prestations d'assistance « dépannage – remorquage », mais tous les frais de réparation générés par ce manquement seront à votre charge.

Faits du Véhicule

Accident (tel que défini précédemment)

Panne: toute défaillance mécanique, hydraulique, électrique ou électronique immobilisant le Véhicule (exemple : la panne de la climatisation n'immobilisant pas le Véhicule sur la route, ne déclenche pas l'assistance au titre de la panne). Cette définition inclut toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

Incendie involontaire: tout dommage occasionné par le feu et résultant d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant.

Crevaison: tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s).

Pour rappel, le Véhicule doit être équipé conformément à la réglementation en vigueur (roue de secours, cric, clefs antivol ou tout dispositif de substitution).



Prestation
« Maintenance »

Prestation
« Assistance Plus »

Prestation
« Pneumatiques »

Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat

Quelles sont les prestations fournies dans la garantie Assistance au Véhicule ?

• Garanties d'assistance Dépannage - Remorquage

L'Assistance ARVAL effectue les opérations suivantes sans franchise kilométrique, sur les routes ouvertes au public, et pour les véhicules tout terrain lorsque l'accès est possible et permis par la loi :

- organisation et prise en charge du dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule jusqu'au partenaire agréé ARVAL le plus proche, dans la limite des disponibilités locales. Si le Véhicule est électrique ou hybride rechargeable, le partenaire devra être titulaire des habilitations nécessaires pour l'opération à réaliser.
- sur autoroutes et certaines voies réglementées (ex : voies rapides), remboursement, sur simple appel, dans les conditions et limites des présentes, des frais du dépannage et du remorquage en cas de panne ou d'accidents, pour lesquelles l'intervention relève de la compétence exclusive des dépanneurs missionnés par la gendarmerie nationale.

À noter : sur autoroute et autres voies réglementées, utilisez d'abord les bornes d'appel prévues à cet effet, ensuite le dépanneur recontacte l'Assistance ARVAL pour être dirigé vers le garage de la marque le plus proche.

- le grutage.

ATTENTION

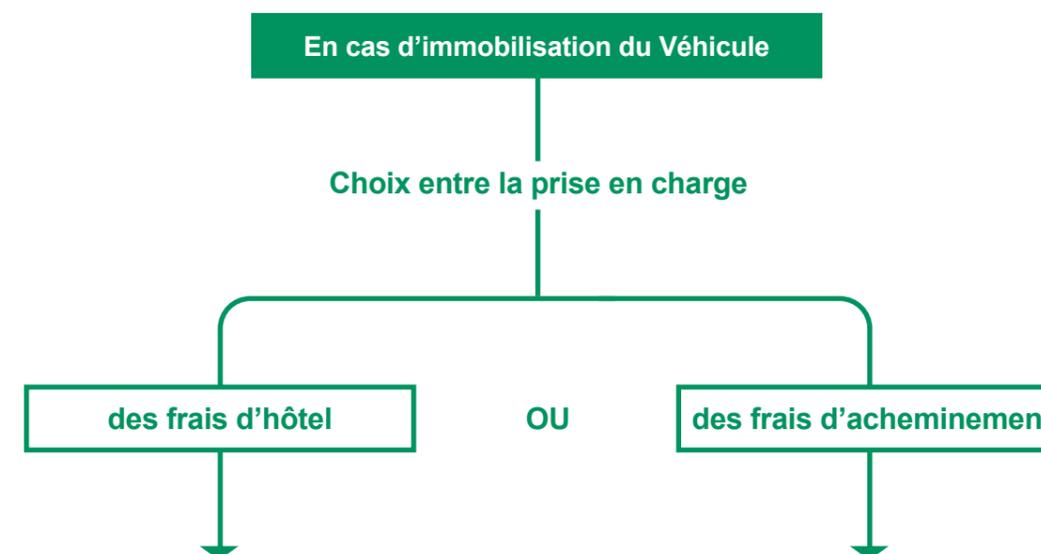
Cas du recours à la garantie constructeur - Pour le Véhicule sous garantie constructeur :

- l'Assistance ARVAL mettra prioritairement le (la) Bénéficiaire en relation avec l'Assistance du constructeur ;
- les conditions de mises en jeu et les prestations de l'Assistance du constructeur seront alors applicables ;
- l'Assistance ARVAL pourra procéder au dépannage du Véhicule sans recourir à l'Assistance du constructeur, si l'Assistance ARVAL estime que les conditions de mise en place de la garantie constructeur ne sont pas satisfaisantes pour le (la) Bénéficiaire.

• Immobilisation du Véhicule en France ou à l'étranger

L'Assistance ARVAL organisera et prendra en charge les évènements suivants :

Si à la suite d'une Panne, d'un Accident ou d'un Vol, la réparation ne peut être réalisée le jour même, l'Assistance ARVAL organisera et prendra en charge les frais liés à cette immobilisation, selon les modalités suivantes laissées à sa libre appréciation.



- dans la limite de la durée d'immobilisation du Véhicule à **concurrence de 150 € TTC par nuit et par personne Bénéficiaire et dans la limite de quatre (4) nuits maximum.**

- des Bénéficiaires jusqu'à leur domicile ou leur destination d'origine sur présentation de justificatifs :
 - en taxi si le trajet est inférieur à 100 kilomètres ;
 - en train 1ère classe si le trajet n'excède pas six (6) heures ;
 - en avion en classe économique si le trajet excède six (6) heures par le train ;
 - ou par mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie B pendant une journée.




Prestation
« Maintenance »


Prestation
« Assistance Plus »


Prestation
« Pneumatiques »


Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat

Récupération du Véhicule après immobilisation

- **Si le Véhicule est réparé :**

L'Assistance ARVAL remboursera le prix d'un billet de train en 1ère classe ou d'avion en classe économique (si le trajet dure plus de six (6) heures en train) pour une personne, afin de lui permettre de le récupérer.

- **Si le Véhicule n'est pas réparé dans les dix (10) jours calendaires ou est irréparable :**

Pour une Panne intervenant à l'étranger, l'Assistance ARVAL organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule jusqu'au domicile du Bénéficiaire.

L'abandon légal du Véhicule accidenté à l'étranger

Si le Véhicule est déclaré épave par un expert, l'Assistance ARVAL, avec l'accord d'ARVAL propriétaire du Véhicule, organise et prend en charge :

- **L'abandon total du Véhicule :**

Le (la) Bénéficiaire doit remettre à l'Assistance ARVAL, sous un (1) mois, au plus tard, à compter de la date de son retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné.

A défaut, le Locataire sera responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

- **Sa sortie du territoire s'il ne peut pas rester sur place.**

Le gardiennage du Véhicule

En cas d'accident ou d'incapacité médicale rendant le (la) Bénéficiaire et tous les passagers incapables de conduire le Véhicule, l'Assistance ARVAL organisera un gardiennage approprié en attendant sa récupération telles que définies dans les présentes, qui sera refacturé au Locataire.

Envoi de pièces détachées à l'étranger

Les pièces détachées non disponibles sur place sont expédiées par l'Assistance ARVAL selon la législation en vigueur. Ces pièces doivent être encore en fabrication et disponibles chez le constructeur du Véhicule. Leur prix, ainsi que les droits de douane, sont avancés par l'Assistance ARVAL et seront refacturés au Locataire dès le retour du Bénéficiaire.

Exclusions particulières à l'Assistance aux Véhicules

Sont exclus de l'Assistance aux Véhicules, en sus des exclusions communes :

Exclusions particulières



- les réparations du Véhicule et les frais y afférents dont le coût des pièces détachées ;
- les vols des effets personnels et accessoires restés dans le Véhicule ;
- les frais de gardiennage et de parking ;
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule ;
- les campagnes de rappel du constructeur et les frais en découlant ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme et les chargements du Véhicule et des attelages.




Prestation
« Maintenance »


Prestation
« Assistance Plus »


Prestation
« Pneumatiques »


Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat

L'Assistance aux personnes

Quelles sont les prestations fournies dans la garantie Assistance aux personnes ?

Les garanties d'Assistance aux personnes s'appliquent en cas de blessure du Bénéficiaire au cours d'un accident de la route avec le Véhicule garanti. **On entend par Blessure** toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant un (une) bénéficiaire, lors d'un Accident du Véhicule.

Sur simple appel du Bénéficiaire, l'Assistance ARVAL interviendra pour :

- **L'organisation du retour du Bénéficiaire :**

L'Assistance ARVAL se charge d'établir les contacts nécessaires entre les médecins en charge des soins et éventuellement son médecin traitant habituel. Les informations recueillies permettent à l'Assistance ARVAL, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales et des règlements sanitaires en vigueur :

- soit le retour du Bénéficiaire à son domicile en France ;
- soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1^{ère} classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de ses médecins, l'Assistance ARVAL peut déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche du Domicile.

Seuls la situation médicale du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Dans tous les cas où le rapatriement serait décidé par l'Assistance ARVAL, sa prise en charge financière sera effectuée à **concurrence de 4 200 € TTC.**

ATTENTION



La décision finale appartient en dernier ressort aux médecins de l'Assistance ARVAL et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où le (la) Bénéficiaire refuserait de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'Assistance ARVAL, ce refus décharge l'Assistance ARVAL de toute responsabilité, notamment en cas de retour du Bénéficiaire par ses propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

Les avances :

- **Avance des frais d'hospitalisation :**

En cas d'hospitalisation sur place consécutive à un Accident de la route, l'Assistance ARVAL, après accord de ses médecins, peut faire l'avance des frais d'hospitalisation, **dès lors qu'ils excèdent 170 € TTC et ce jusqu'à concurrence de 4 200 € TTC.**

Les conditions cumulatives pour le bénéfice de cette avance sont :

- Bénéficiaire intransportable : prescription des soins en accord avec les médecins de l'Assistance ARVAL et après consultation du médecin local ;
- en cas d'absence de solution de rapatriement par l'Assisteur.



Attention : Aucune avance n'est accordée à compter du jour où l'Assistance ARVAL est en mesure d'effectuer le transport, même si le Bénéficiaire décide de rester sur place.

- Envoi du formulaire de reconnaissance des sommes dues signé, fourni préalablement par l'Assistance ARVAL, accompagné soit d'un justificatif de sa couverture complémentaire (tel qu'une copie de la carte d'assurance complémentaire ou une attestation d'assurance), soit d'une garantie bancaire.



Attention : Aucune avance ne sera consentie à défaut de réception de ces documents.

→ **Modalités de remboursement :** cette avance est remboursable par le Locataire dans un délai de trente jours à compter du jour de sa mise à disposition. Pour être lui-même remboursé(e), le Bénéficiaire doit ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ses frais médicaux auprès des organismes concernés.

- **Avance de la caution pénale et des frais d'avocat :**

L'avance de la caution pénale exigée, afin d'éviter une incarcération à la suite d'un accident de la route, et ce, à l'exclusion de toute autre cause, est versée par l'Assistance ARVAL **et ce dans la limite de 900 € TTC.**

Les conditions cumulatives pour le bénéfice de cette avance sont :

- La communication préalable d'un acte d'accusation ;
- et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à l'encontre du Bénéficiaire. Le montant et les conditions d'application sont identiques pour l'avance de frais d'avocat.

→ **Modalité de remboursement :** cette avance sera remboursée par le Locataire dans un délai de trois (3) mois à compter du jour de son versement par l'Assistance ARVAL, ou aussitôt que la caution pénale aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.




Prestation
« Maintenance »


Prestation
« Assistance Plus »


Prestation
« Pneumatiques »


Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat

Les prises en charge

• **Prise en charge du séjour d'un proche, ou du Bénéficiaire blessé :**

En cas de Blessure du Bénéficiaire et si les médecins de l'Assistance ARVAL jugent à partir, des informations communiquées par les médecins locaux, que son immobilisation est nécessaire au-delà de la date initiale de retour du Bénéficiaire, l'assistance ARVAL pourra prendre en charge les frais de séjour du Bénéficiaire blessé ou d'un proche à concurrence de 150 € TTC par jour, et ce dans la limite de 650 € TTC.

Les services complémentaires

• **Messages urgents :**

En cas d'accident nécessitant une intervention, l'Assistance ARVAL transmet des messages urgents pour le compte des Bénéficiaires à leur domicile ou à leur employeur.

• **Assistance Financière :**

Dans la mesure du possible, l'Assistance ARVAL conseillera et aidera le Bénéficiaire à utiliser les services bancaires locaux pour transférer des fonds personnels au cas où cela s'avérerait nécessaire pour procéder au règlement des travaux de réparation du Véhicule immobilisé à l'étranger.

Exclusions et limitations particulières à l'Assistance aux personnes

Les exclusions particulières de responsabilité de l'Assistance à la personne, en sus des cas d'exclusions communes :

Exclusions particulières



- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents;
- la ou les blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant;
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son séjour;
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences;
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire.

Les limitations de responsabilité en cas de force majeure ou autres événements assimilés

L'Assistance ARVAL ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

L'Assistance ARVAL ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- * guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles;
- * recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique;
- * grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité;
- * délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par les médecins de l'Assistance ARVAL pour y être hospitalisé(e);
- * recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels l'Assistance ARVAL a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale;
- * inexistance ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention);
- * refus du transporteur de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.



**Prestation
« Maintenance »**

**Prestation
« Assistance Plus »**

**Prestation
« Pneumatiques »**

**Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat**

Disposition légales

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser à :

↓

**Europ Assistance
Service Qualité-Réclamations**
1 promenade de la Bonnette,
92633 Gennevilliers Cedex

Si le délai de traitement doit excéder les dix (10) jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de la demande par l'Assistance ARVAL, le Bénéficiaire pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

↓

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110,
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

Veillez prendre en considération les deux mécanismes suivants :

• **La subrogation :**

L'Assistance ARVAL est subrogée dans vos droits et actions contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Cette subrogation est limitée au montant des frais engagés en exécution des présentes.

• **La prescription :**

Délai de prescription	<p>Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :</p> <p>« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.</p> <p>Toutefois, ce délai ne court :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; - En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. - Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier [...] ».
Causes d'interruption de cette prescription	<p>Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :</p> <p>« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »</p> <p>Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).</p>
L'intangibilité de la prescription	<p>Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :</p> <p>« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »</p>

Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

Protection des données personnelles

Dans le cadre de la Prestation « Assistance Plus ARVAL », Europ Assistance agira en qualité de responsable de traitement au sens de la Règlementation Données Personnelles. A ce titre, Europ Assistance s'engage à collecter et traiter toute Donnée Personnelle en conformité avec la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles., toute notion de sous-traitance et/ou de co-traitance avec ARVAL étant exclue.

Le Locataire s'engage à :

- ✓ Informer les collaborateurs dont les données personnelles sont collectées et, le cas échéant et si requis par la loi, leurs instances représentatives du personnel ou équivalent, au moyen de la politique sur la protection des données personnelles figurant au lien suivant :

<https://www.europ-assistance.fr/fr/partenaires/charte-protection-donnees-personnelles-arval>

- ✓ Informer sans délai Europ Assistance de l'exercice par les collaborateurs de leurs droits concernant des traitements pour lesquels Europ Assistance agit en qualité de responsable de traitement.




Prestation
« Maintenance »


Prestation
« Assistance Plus »


Prestation
« Pneumatiques »


Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat

Prestations « Pneumatiques »

La Prestation « Pneumatiques » vous propose différentes options, pneumatiques hiver, pneumatiques été ou pneumatiques « à la carte », que vous sélectionnez en début du contrat et que vous pouvez ajuster en cas de besoin en cours de contrat. Pour en bénéficier, contactez votre équipe conducteurs ARVAL, qui vous guidera vers un de nos partenaires agréés ou dans le réseau des constructeurs. Vous pourrez aussi localiser le partenaire le plus proche grâce aux services en ligne proposés par ARVAL.

Si vous avez souscrit à la Prestation « Pneumatiques hiver », il est préconisé de passer par les partenaires agréés par ARVAL, afin de pouvoir bénéficier des prestations poses/déposes et gardiennage des pneumatiques. En plus du Loyer lié à la location du Véhicule, une redevance sera due chaque mois. Cette redevance pourra évoluer à la hausse ou à la baisse en cas de modification des taxes et sera recalculée en cas d'avenant au Contrat de Location.

Ce qui est pris en charge :	Pneumatiques « À la carte »	Pneumatiques « Hiver »	Pneumatiques « Été »
Les frais de remplacement de vos pneumatiques de qualité identique à ceux d'origine. <i>N.B. : sont exclus les changements de pneumatiques dus à toute autre cause, notamment choc ou accident.</i>	✓	✓	✓
Les frais de réparations de pneumatiques en cas de crevaison.	✓	✓	✓
L'équilibrage des roues seulement dans le cas d'échange de pneumatiques suite à une usure.	✓	✓	✓
Le remplacement des kits anti-crevaison si le Véhicule en est équipé d'origine.	✓	✓	✓
La fourniture des pneumatiques de rechange.	✓	✓	✓
Les dépose, repose et l'équilibrage dans la limite du nombre de pneumatiques figurant au contrat de location.	✓	✓	✓
Les dépose, repose et l'équilibrage lors des permutations des pneus hiver été entre chaque saison.	✓	✓	-
Les frais de gardiennage entre chaque saison.	✓	✓	-
Liberté de faire poser des pneumatiques « Été » ou « Hiver » dans la limite du nombre souscrit.	✓	-	-

Les changements des pneumatiques pourront se faire auprès des partenaires agréés ARVAL.

ATTENTION

ARVAL ne sera pas tenu pour responsable :

- en cas de manquement ou de défaut d'approvisionnement des pneumatiques d'un des membres du réseau agréé ARVAL, ou d'éventuels litiges pouvant en résulter ;
- des conséquences de l'utilisation excessive du Véhicule et du constat d'une usure des pneumatiques supérieure à celle admise par la réglementation ;
- en cas de contestation des garanties légales et contractuelles du constructeur.

N.B. : Lors de chaque changement de pneumatiques, le partenaire agréé ARVAL devra solliciter ARVAL afin d'obtenir un numéro d'accord avant de réaliser le changement des pneumatiques sur le Véhicule.




Prestation
« Maintenance »


Prestation
« Assistance Plus »


Prestation
« Pneumatiques »


Assurance Perte financière
Prestations Hors contrat

Produit « Assurance Perte Financière »

Vous pourrez adhérer à la convention d'assurance collective souscrite par ARVAL auprès de GREENVAL Insurance DAC (compagnie d'assurance de droit irlandais, enregistrée sous le numéro 432783, siège social : The Anchorage, 17-19 Sir Johan Rogerson's Quay- Dublin 2, D02 DT18 Irlande (info@greenval-insurance.ie); supervisée par la Banque Centrale d'Irlande) - afin de couvrir la perte financière que vous pourriez subir entre le remboursement de votre assurance et la somme qu'il vous reste à devoir à ARVAL pour solder votre Contrat de Location, en cas de vol ou de destruction totale de votre Véhicule (« Perte Financière »).

La Perte Financière est définie comme la différence positive entre :

- la valeur conventionnelle du Véhicule au jour du sinistre, définie au paragraphe « responsabilité et dommages »,
et
- la valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre.

Comment ça marche ?

- en cas de sinistre, vous demanderez à ARVAL une attestation du montant de la valeur conventionnelle du Véhicule ;
- Greenval n'interviendra qu'après réception de cette attestation de votre part et l'indemnisation de l'assureur de dommages de premier rang (dans l'hypothèse où l'assurance du Véhicule n'est pas souscrite près de Greenval) ;
- si vous n'êtes pas assuré(e) au titre des dommages par votre contrat d'assurance automobile, alors vous ne pourrez pas percevoir d'indemnisation au titre de la Perte Financière ;
- les conditions, limites et exclusions du contrat d'assurance Perte Financière sont décrites dans les conditions générales d'assurance Greenval remises lors de votre adhésion à la convention d'assurance.

Prestations « Hors contrat »

Vous pouvez demander la réalisation par ARVAL, d'opérations qui ne sont prises en charge ni dans le cadre des présentes Conditions Générales, ni dans celui des Prestations précédemment décrites. La liste de ces opérations, ainsi que leur prix, figurent dans un document intitulé « Frais de gestion associés aux prestations hors contrat » dont vous reconnaissez en avoir reçu un exemplaire et en avoir pris connaissance.



Les fins de Contrat

À l'expiration des Conditions Particulières de location

Résiliation automatique du contrat

Le Contrat de Location prendra fin automatiquement (sans préavis par ARVAL) dans les cas suivants :

- défaut de souscription ou résiliation pour non-paiement de prime de l'assurance responsabilité civile et dommages du Véhicule ;
- saisie du Véhicule dont vous n'aurez pas obtenu la mainlevée dans les conditions définies dans les Conditions Générales ;
- en cas de non information d'ARVAL du changement de compteur kilométrique.

Résiliation à la demande du client

Vous pourrez demander, par écrit, la fin du Contrat de Location si vous êtes à jour de vos obligations contractuelles, moyennant un préavis de 2 mois, sous réserve de notre accord préalable et écrit, et seulement à partir du 5^{ème} mois de la date de la première mise en circulation du Véhicule.

La date de signature du procès-verbal de restitution sera retenue comme date de restitution du Véhicule.

Résiliation à la demande d'ARVAL

ARVAL pourra résilier le Contrat de Location 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, en cas de manquement au Contrat de Location, notamment en cas de :

- non-paiement d'un Loyer à son échéance ;
- renseignements inexacts fournis soit par vous-même soit par le Colocataire ;
- non respect de l'entretien du Véhicule et/ou absence d'information d'ARVAL de la défaillance du compteur kilométrique ;
- diminution des garanties d'assurance souscrites et sûretés éventuellement consenties ;
- absence de déclaration de sinistre dans les conditions et délais prévus par la loi.

En cas de décès du Locataire et/ou du Colocataire

Conséquences

- ✓ Les 3000 premiers kilomètres de dépassement ne seront pas facturés.
- ✓ Au-delà de 3000 kilomètres de dépassement, facturation des kilomètres excédentaires constatés :
 - au tarif des kilomètres supplémentaires (si dépassement inférieur à 15%) ;
 - au prix de revient kilométrique (si dépassement supérieur à 15%) ;
- ✓ Facturation des éventuels «Frais de dépréciation» après application d'une franchise selon les modalités ci-dessous (1)
- ✓ Restitution immédiate du Véhicule à la disposition d'ARVAL.

- ✓ Versement d'une indemnité de résiliation anticipée dégressive, dont le montant sera réduit au fur et à mesure de l'avancement de votre contrat jusqu'à valoir 0€, par application de la règle ci-dessous, calculée sur la base d'un loyer TTC hors primes d'assurance :



*sauf pour les contrats de 24 mois qui se verront appliquer 3 loyers dès le 12^{ème} mois échu.

- ✓ En cas de restitution anticipée du Véhicule, le kilométrage contractuel sera réduit au prorata de la durée d'utilisation effective et comparé au kilométrage effectivement parcouru à la date de restitution. En cas de dépassement, il sera procédé à une facturation des kilomètres excédentaires constatés :
 - au tarif des kilomètres supplémentaires (si dépassement inférieur à 15%) ;
 - au prix de revient kilométrique (si dépassement supérieur à 15%) ;
- ✓ Facturation des éventuels «Frais de dépréciation» après application d'une franchise selon les modalités ci-dessous (1)
- ✓ Facturation d'éventuels loyers échus et des Prestations rattachées, et de tous leurs accessoires, non réglés à la date de restitution.
- ✓ Dans le cas d'une location d'un véhicule éligible au bonus écologique et de sa restitution avant vingt-quatre (24) mois, obligation de rembourser l'aide de l'Etat perçue, dans les trois (3) mois suivant cette restitution.
- ✓ Restitution immédiate du Véhicule à la disposition d'ARVAL.

Toutes les clauses et conditions du Contrat de Location sont opposables aux héritiers ou ayants droit solidairement entre eux.

- ✓ Possibilité de poursuite du contrat jusqu'à son terme à la demande expresse du Locataire et/ou du Colocataire survivant et en accord avec ARVAL, dans ce cas :
 - toutes les clauses du Contrat de Location resteront opposables au Colocataire survivant ;
 - un changement de nom sur le certificat d'immatriculation, aux frais du Colocataire, devra être fait le cas échéant.
- ✓ En cas de non poursuite du Contrat de Location, vous ou vos ayants droits serez tenu(e)s :
 - de la restitution immédiate du Véhicule à ARVAL ;
 - du versement, sans mise en demeure préalable, en sus des Loyers et redevances impayés et de tous leurs accessoires :
 - des réajustements tels que prévus en cas d'interruption du Contrat de Location par vos soins, à l'exception de l'indemnité de résiliation anticipée qui n'est pas due en cas de décès du Locataire et/ou du Colocataire ;
- ✓ Facturation des éventuels «Frais de dépréciation» après application d'une franchise selon les modalités ci-dessous (1)

(1) Modalités de facturation des « Frais de Dépréciation »

Les frais de dépréciation sont entendus comme des dommages constatés lors de la restitution quand l'état général du Véhicule n'est pas conforme à celui attendu. Ces frais sont évalués, le cas échéant, suite au procès verbal contradictoire de restitution. Ils viennent alors déprécier la valeur marchande de votre Véhicule lors de sa mise en vente, d'où leur facturation.



*Attention: Les bris de glace ainsi que l'état des pneumatiques ne sont pas pris en compte dans le cadre de cette franchise.



Trois étapes pour la restitution physique de votre Véhicule

Étape 1 Avant la restitution

Vous serez tenu(e) de :

- ✓ présenter le Véhicule, propre, en état de marche et en conformité aux normes constructeur en vigueur, conformément à l'Annexe concernant l'état standard de restitution du Véhicule ;
- ✓ procéder à la purge de l'ordinateur et/ou le GPS du Véhicule de toute(s) donnée(s) à caractère personnel (exemple : données d'identification, adresses de destinations, etc.).

Étape 2 Pendant la restitution

Vous serez tenu(e) de :

- ✓ restituer le Véhicule au lieu convenu avec ARVAL. Sachant que tout professionnel de l'automobile est habilité à l'effectuer, le plus simple étant de contacter le partenaire ou le fournisseur du Véhicule ayant entretenu ou livré le Véhicule ;
- ✓ vous munir des documents de bord du Véhicule en bon état et de l'ensemble des accessoires (clés et/ou télécommandes) remis lors de la livraison ; en cas de perte ou de vol des documents de bord, d'une ou plusieurs clés et/ou télécommandes, prises et cordons du Véhicule, vous serez tenu(e) de verser à ARVAL des frais de délivrance de duplicata et/ou de reproduction des clés et/ou télécommandes et/ ou équipements d'origine nécessaire à la charge du Véhicule ;
- ✓ réaliser, en cas de Véhicule hybride rechargeable ou 100% électrique, un examen de l'état de vieillissement des batteries de traction, ci-après nommée « Battery Management System » ou « BMS » mesurant sa capacité restante en pourcentage, sa durée de vie restante en cycles ou en kilomètres. Le coût de cet éventuel examen BMS fera l'objet d'un devis détaillé. Ce devis vous sera soumis ou à votre représentant et pourra, dès lors, être facturé à ce dernier. Nous n'avons aucune marge de négociation sur ce devis établi par le professionnel désigné au moment de la restitution du Véhicule.
En cas de contestation de votre part, la partie la plus diligente fera procéder à une expertise, à ses frais avancés, par un expert qualifié à qui il incombera de convoquer les Parties ;
- ✓ établir un procès-verbal de restitution :
 - le procès-verbal sera établi en votre présence (ou en la présence d'un de vos représentants habilités) et celle d'un professionnel désigné par ARVAL ;
 - vous devrez retourner à ARVAL un exemplaire du procès-verbal ;
 - vous devrez mentionner les vices, défauts, dysfonctionnements du Véhicule, et/ou de sa batterie de traction, ainsi que tout accident sans trace visible, occasionné au cours de la location et qui serait de nature à affecter son fonctionnement et/ou sa sécurité ;
 - le procès-verbal contradictoire de restitution servira de base pour l'évaluation des Frais de dépréciation du Véhicule. Toutefois, un examen du Véhicule sera effectué, matérialisé par un rapport d'expertise et des photographies, qui n'auront qu'une valeur indicative, sauf si cet examen peut être réalisé contradictoirement. Alors, dans cette hypothèse, seuls le rapport et les photographies serviront de base pour l'évaluation des Frais de dépréciation du Véhicule.

Étape 3 Après la restitution

La restitution du Véhicule entraîne :

- ✓ la fin du Contrat de Location ;
- ✓ l'arrêt de la facturation des Loyers au jour de la réception par ARVAL du certificat d'immatriculation (si l'original n'a pas été conservé par ARVAL) et du procès-verbal de restitution transmis par vos soins, dûment complété et signé par lettre recommandée avec accusé de réception dès la restitution du Véhicule.

En cas de sinistre total ou de vol du Véhicule, le Contrat de Location prendra fin selon les conditions prévues en cas de sinistre du Véhicule.

ATTENTION



Cas de non restitution du Véhicule

Si la non restitution est :

- **Involontaire (liée à une impossibilité pour le Locataire de le restituer) :**

ARVAL pourra reprendre possession du Véhicule à n'importe quel moment et quel que soit l'endroit où il se trouve, dans les 8 jours de la résiliation ou de l'expiration des Conditions Particulières de location.

- **Volontaire :**

ARVAL pourra, à tout moment et sans préavis, accomplir toutes les démarches permettant la reprise du Véhicule qui ne lui aurait pas été restitué volontairement par le Locataire sans préjudice de toute action en dommages et intérêts ou de poursuite pénale.

Vous serez redevable à titre de dommages et intérêts d'une indemnité égale à un Loyer complet (Prestations incluses) par mois de retard engagé et ce jusqu'à restitution effective amiable ou forcée, sans préjudice pour ARVAL de la faculté de reprendre possession du Véhicule.

Au-delà de huit (8) jours ouvrés de retard dans la restitution des documents, ARVAL facturera de plein droit une indemnité correspondant à 1/30ème du Loyer mensuel total figurant aux Conditions Particulières, par jour de retard. En cas de perte ou vol du certificat d'immatriculation, ARVAL facturera cette indemnité jusqu'à réception du duplicata (si l'original n'a pas été conservé par ARVAL).

Continuons la route ensemble
et partons pour un nouveau voyage !



Restitution d'un Véhicule au terme d'un Contrat de Location longue durée

1 Définition de l'état standard du Véhicule

- ✓ L'état du Véhicule restitué doit permettre son inspection (être suffisamment propre). Le Véhicule doit être en état de marche et conforme aux normes du constructeur.
- ✓ La présentation générale du Véhicule, y compris la peinture, doit être raisonnablement conforme à celle attendue compte-tenu de l'âge du Véhicule et du kilométrage parcouru.
- ✓ La carrosserie, le châssis, les pare-chocs ne doivent comporter aucune déformation et autres traces que celles dues à l'usure normale, correspondant à la détérioration progressive d'une pièce pour un usage raisonnable.
- ✓ La sellerie et le garnissage ne doivent être ni troués, ni déchirés, ni tachés.
- ✓ Les éléments mécaniques et de sécurité et la batterie de traction, le cas échéant, ne doivent pas présenter une usure supérieure à celle en rapport avec le kilométrage souscrit aux Conditions Particulières et avec les normes d'entretien du constructeur.
- ✓ Le Véhicule doit être restitué muni de tous ses documents de bord, accessoires et éléments de sécurité (cordon de charge, cric, roue de secours...) et ces derniers doivent être en bon état.
- ✓ Le démontage des accessoires pouvant appartenir au Locataire ne doit laisser aucune trace sur le Véhicule (perçement de la planche de bord, trou de passage d'antenne, ...). Toutes les interventions nécessaires pour y remédier seront facturées au Locataire.
- ✓ L'ordinateur et/ou le GPS du Véhicule doit être purgé de toute(s) donnée(s) à caractère personnelle (exemple : données d'identification, adresse de destination, etc.).

→ Tous les frais relatifs à la mise en conformité aux normes ci-dessus seront à la charge du Locataire et facturés selon le barème ci-contre.



Accidents :

Si l'examen contradictoire montre que le Véhicule a été accidenté, il sera procédé à l'étude de la qualité des réparations effectuées :

- Redressage du châssis
- Qualité des soudures
- Qualité des réparations de tôlerie
- Qualité et teinte des peintures
- Qualité des organes remplacés

Si les réparations n'ont pas été faites dans les règles de l'art ou sont défectueuses, pour une raison quelconque, il y sera remédié aux frais du Locataire.

2 Participation du Locataire aux éventuels Frais de dépréciation

Si l'état du Véhicule restitué n'est pas conforme à celui défini ci-contre, le Locataire règlera à ARVAL les frais nécessaires à sa mise en conformité dans les proportions et en fonction des taux d'usure mentionnés dans le tableau ci-dessous. Ces taux d'usure résultent de l'examen des organes du Véhicule effectué suivant le descriptif de la fiche de restitution.

Pourcentage de votre participation

100% (pas de taux d'usure maximal admissible)	50%	Taux d'usure maximal admissible
TÔLERIE (chocs, rayures, déformations) <ul style="list-style-type: none"> - ensemble de la carrosserie - châssis - pare-chocs 	ÉLÉMENTS MÉCANIQUES <ul style="list-style-type: none"> - moteur - transmission : embrayage - boîte de vitesse, ponts, cardans 	50% 80% 50%
SELLERIE (déchirures / tâches / brûlures) <ul style="list-style-type: none"> - sièges - tapis - garnitures 	ÉLÉMENTS DE SÉCURITÉ <ul style="list-style-type: none"> - freins - amortisseurs - pneumatiques - direction 	80% 80% 50% 50%
ROUES (déformation, chocs) <ul style="list-style-type: none"> - jantes - enjoliveurs 	ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES <ul style="list-style-type: none"> - essuie-vitres, lave vitre - avertisseur - batterie accessoire - batterie de traction 	80% 80% 100% 30%
ÉCLAIRAGE (brisés, fêlés, rayés) <ul style="list-style-type: none"> - optiques - feux divers 	PROPULSION <ul style="list-style-type: none"> - moteur - boîte de vitesse, ponts, cardans 	- -
PARE BRISE ET VITRES (brisés, fêlés, rayés)		



Notice d'information sur la protection des données à caractère personnel

La protection de vos données à caractère personnel (ou données personnelles) est importante pour ARVAL et le Groupe BNP Paribas qui a adopté des principes forts à ce sujet dans sa Déclaration sur la protection des données disponible au lien suivant :

https://group.bnpparibas/uploads/file/bnpparibas_charte_confidentialite_des_donnees_personnelles.pdf

Cette Notice d'information sur la protection des données à caractère personnel par ARVAL et ses filiales (la « Notice ») vous fournit des informations transparentes et détaillées sur la protection de vos données personnelles par ARVAL Service Lease et ses filiales ARVAL Partners (Cofiparc), Louveo, ARVAL Fleet Services, et Public Location Longue Durée (« nous »).

Nous sommes chargés, en tant que « responsable de traitement », de collecter et traiter certaines de vos données personnelles pour réaliser nos activités. Vous trouverez dans cette Notice toutes les informations concernant les données personnelles que nous traitons sur vous, ainsi que les raisons de l'utilisation de ces données, leur durée de conservation, les droits dont vous disposez et la manière de les exercer.

Il est également possible que des informations supplémentaires vous soient communiquées en cas de sollicitations de produits ou services spécifiques.

Dans cette Notice :

- **« Véhicule(s) »** : désigne l'ensemble des typologies de véhicules loués par ARVAL (par ex., voitures, motos et scooters, vélos, trottinettes);
- **« Véhicule(s) à moteur »** : désigne spécifiquement les voitures, motos et scooters, thermiques ou électriques, à l'exception des vélos et trottinettes.

1 Quelles sont les données personnelles que nous utilisons ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles, à savoir les données vous identifiant ou permettant de vous identifier, autant que nécessaire, dans le cadre de la fourniture de nos produits et services (tels que la location de Véhicules de fonction, la gestion de flotte, la location de Véhicules à moteur pour les particuliers, etc.) et afin d'obtenir des produits, services et solutions de mobilités personnalisés de haute qualité.

Selon votre qualité (Locataire ou employé du Locataire ou autre) et les types de produits, services ou solutions de mobilité que nous fournissons à votre employeur ou à vous-même, directement ou indirectement, nous pouvons collecter différents types de données personnelles vous concernant, et notamment :

- ✓ **des données d'identification** (par ex., nom, prénom, numéro de carte d'identité, de passeport et de permis de conduire, nationalité, lieu et date de naissance, genre, photo, adresse IP);
- ✓ **vos coordonnées** (par ex., adresse postale, adresse e-mail et numéro de téléphone);
- ✓ **des données sur votre situation familiale et vie de famille** (par ex., état matrimonial, nombre et âge de vos enfants, lieu de résidence);
- ✓ **des données économiques, financières et fiscales** (par ex., numéro d'identification fiscale, situation fiscale, salaire et autres revenus, évaluation de vos actifs);
- ✓ **des données sur vos diplômes et emploi** (par ex., niveau d'études, emploi, nom de l'employeur, emplacement de l'emploi);
- ✓ **des données bancaires et financières** (par ex. coordonnées bancaires, profil d'investisseur, historique d'emprunt, incident de paiement);
- ✓ **des données transactionnelles** (par ex., nom complet du bénéficiaire, adresses et détails relatifs aux transactions réalisées)
- ✓ **des données relatives au contrat de location et au Véhicule correspondant** (par ex., numéro d'identification du client, numéro du contrat, numéro d'identification du Véhicule, plaque d'immatriculation du Véhicule à moteur);
- ✓ **des données relatives à votre contrat d'assurance et aux sinistres associées** (par ex., historique des sinistres, notamment les indemnités versées et les rapports d'experts, évaluation de responsabilité, informations concernant l'identification des victimes et de leurs blessures);
- ✓ **des données vous concernant, vos habitudes et vos préférences**, par ex. :
 - Des données sur l'utilisation que vous faites de nos produits, services et solutions de mobilités;
 - Des données relatives à la répartition entre l'utilisation professionnelle et personnelle de nos produits, services et solutions de mobilité.
- ✓ **des données concernant vos interactions avec nous** (par ex., via nos agences, sites internet, applications, pages sur les réseaux sociaux (données de connexions et de suivi telles que les cookies, connexions aux services en lignes, adresse IP), les rendez-vous, appels, e-mails, entretiens, conversations téléphoniques);
- ✓ **des données de vidéosurveillance** (notamment les caméras de surveillance des sites ARVAL) et **données de géolocalisation** (par ex., pour identifier l'emplacement des prestataires de services les plus proches ou afin de vous fournir des services spécifiques, comme l'autopartage);
- ✓ **des données sur votre appareil** (par ex., adresse IP, spécifications techniques et données d'identification uniques);
- ✓ **des données de connexion aux sites et applications d'ARVAL ou de BNP Paribas.**

Par ailleurs, nous pouvons traiter des données relatives aux contraventions et amendes pour infractions routières dans le cadre du service « Gestion des amendes », dans la limite autorisée par la loi.

Nous ne collectons jamais de données personnelles liées à vos origines raciales ou ethniques, à vos opinions politiques, à vos convictions religieuses ou philosophiques, à votre syndicalisation, ni de données génétiques ou données concernant votre orientation sexuelle, à moins que cela ne résulte d'une obligation légale.



2 Qui est concerné par cette Notice et auprès de qui collectons nous les données ?

Nous collectons les données directement auprès de vous en qualité de client, prospect, employé d'un client ou prospect, quand vous prenez contact avec nous, lorsque vous visitez un de nos sites internet ou application, lorsque vous utilisez nos services, produits ou solutions de mobilités, que vous participez à une enquête ou un événement avec nous. Nous pouvons également collecter des informations concernant des tiers, même lorsque nous n'avons pas de relation directe avec eux mais qu'ils sont en relation avec vous, comme par exemple :

- un membre de votre famille ;
- votre garant ;
- un (une) bénéficiaire d'une transaction réalisée par vos soins ;
- un (une) bénéficiaire d'une police d'assurance que vous auriez souscrite ;
- votre employeur et/ou le (la) représentant(e) légal de votre entreprise ;
- un prestataire de service et/ou partenaire commercial (par ex., le (la) gestionnaire de parc en charge de la gestion votre Véhicule).

Lorsque vous nous fournissez des données sur un tiers tel que ceux listés ci-dessus, merci de ne pas oublier de les informer sur le fait que nous allons traiter leurs données personnelles et de les rediriger vers la présente Notice.

Afin de vérifier ou enrichir nos bases de données, nous pouvons également obtenir des données personnelles grâce aux sources suivantes :

- les autres entités du groupe BNP Paribas ;
- les publications/bases de données rendues accessibles par les autorités publiques ou des tiers (par ex., journal officiel, base de données gérées par des autorités de contrôle financier) ;
- nos client(e)s (personne morale ou particulier) ;
- nos partenaires commerciaux (incluant notamment les constructeurs, courtiers automobile, concessionnaires, groupes de distribution automobile, etc.) ;
- les prestataires de paiement et d'agrégation (information sur vos comptes auprès des fournisseurs de services) ;
- des tiers comme les organismes de prévention de la fraude ou les courtiers en données, qui sont alors responsables de s'assurer que les données ont été collectées de manière légale ;
- des sites Web / pages de réseaux sociaux (par ex., d'entité juridique ou de client professionnel) contenant des informations que vous avez rendues publiques ou encore votre propre site Web ou page de réseau social ;
- des informations publiques, telles que des informations figurant dans la presse.

3 Pourquoi et sur quelle base utilisons-nous vos données personnelles ?

3.1. Si vous êtes un(e) employé(e) ou représentant(e) d'un(e) client(e) ou prospect professionnel (selon le cas de figure)

Nous pouvons collecter des données personnelles aux fins suivantes (nonobstant d'autres usages tels que décrits à la section 3.3 ci-dessous) :

→ **Afin de satisfaire notre intérêt légitime.**

Nous utilisons vos données personnelles notamment pour :

- ✓ **la gestion des contrats de location des Véhicules et des services associés** (par ex., afin de vous fournir les services en lien avec la préparation, la livraison et/ou l'utilisation et la gestion des Véhicules), et notamment :
 - la configuration et la cotation de votre Véhicule ;
 - la livraison de votre Véhicule au lieu de votre choix, le cas échéant avec les équipements en lien avec le Véhicule électrique (équipement de recharge) en partenariat avec nos fournisseurs ;
 - la gestion des campagnes de rappel des constructeurs en cas de défaut ;
 - les réparations, maintenances et pneumatiques ;
 - la gestion des accidents et des sinistres ;

- l'assistance-dépannage sur la route ;
- la gestion des problématiques liées à l'assurance des Véhicules.

- ✓ **la gestion du carburant, de votre mobilité et du télépéage**, afin de vous fournir des cartes carburant (pour payer votre essence), des cartes de mobilité (pour vous fournir des solutions de mobilité variées) et des télébadges (pour payer votre péage et/ou parking) ;
- ✓ **la formation des conducteurs** (par ex., afin d'améliorer votre connaissance des impacts de votre conduite sur l'environnement ou si vous souhaitez améliorer votre sécurité sur la route) ;
- ✓ **la gestion des contraventions et amendes pour infractions routières, ainsi que les taxes** (notamment les « Forfaits Post-Stationnement »), dans la limite autorisée par la loi ;
- ✓ **la Gestion des comptes de nos client(e)s**, afin de gérer les comptes et la relation contractuelle avec nos client(e)s professionnels dont vous êtes un(e) employé(e) ou pour vous tenir informer à propos des évolutions de nos produits, services et solutions de mobilité ;
- ✓ **la réalisation de rapports client** (par ex., afin de fournir des services de gestion de flotte en lien avec l'utilisation des Véhicules (kilomètres parcourus, consommation d'essence ou d'autres énergies, etc.)) ;
- ✓ **la fourniture d'un accès à nos outils digitaux** lorsque vous utilisez nos outils digitaux pour différentes finalités (afin de gérer vos informations ou données personnelles en lien avec les Véhicules ou obtenir des informations sur un trajet par exemple) ;
- ✓ **la gestion des réclamations et assister et répondre aux demandes et plaintes ;**
- ✓ **permettre l'accès à nos locaux**, lorsque vous visitez nos locaux, afin d'assurer la sécurité des lieux et des accès ;
- ✓ **échanger avec vous**, lorsque vous prenez contact avec nous, quand vous demandez certaines informations nous concernant ou nos services ou quand un contrat doit être mis à jour ;
- ✓ **la gestion de la facturation et du recouvrement ;**
- ✓ **la gestion des précontentieux et contentieux ;**
- ✓ **la réalisation des enquêtes** (par ex., afin d'améliorer nos produits, services et solutions de mobilité en vous demandant votre avis et votre niveau de satisfaction).

3.2. Si vous êtes un(e) client(e) ou prospect particulier :

Nous pouvons collecter des données personnelles entre autres aux fins suivantes (nonobstant d'autres usages tels que décrits à la section 3.3 ci-dessous) :

→ **Pour exécuter un contrat ou pour prendre des mesures à votre demande avant de signer un contrat avec vous.**

Nous utilisons vos données personnelles pour signer et exécuter nos contrats ainsi que gérer notre relation avec vous, notamment pour :

- ✓ **l'évaluation de votre score de risque crédit et vos capacités de remboursement ;**
- ✓ **évaluer si nous pouvons vous proposer un produit ou un service** (par ex., sur la base de votre score de risque crédit) et sous quelles conditions (notamment en termes de prix) ;
- ✓ **vous fournir des informations concernant nos produits, services et solutions de mobilité**, notamment en répondant à vos interrogations ;
- ✓ vous fournir des produits, services, installations spécifiques (par ex., station de recharge pour Véhicule électrique) ou **des solutions de mobilité ;**
- ✓ **contractualiser avec vous** (par ex., afin de vous enregistrer en tant que nouveau (nouvelle) client(e), signer un contrat avec vous et l'exécuter) ;
- ✓ **la gestion des créances impayées ;**
- ✓ **la gestion de la facturation et du recouvrement ;**
- ✓ **la réalisation d'enquêtes** (par ex., afin d'améliorer nos produits, services et solutions de mobilité en vous demandant votre avis et votre niveau de satisfaction) ;



- ✓ **la gestion des contrats de location des Véhicules et des services associés** en lien avec la commande, la préparation, la livraison et/ou l'utilisation et la gestion des Véhicules, et notamment :
 - la configuration et la cotation de votre Véhicule ;
 - la livraison de votre Véhicule au lieu de votre choix, le cas échéant avec les équipements nécessaires (par ex., équipement de recharge) en partenariat avec nos fournisseurs ;
 - la gestion des campagnes de rappel des constructeurs en cas de défaut ;
 - les réparations, maintenances et pneumatiques ;
 - la gestion des accidents et des sinistres ;
 - l'assistance-dépannage sur la route ;
 - les services additionnels selon vos choix ;
 - la gestion des problématiques liées à l'assurance des Véhicules.
- ✓ **la gestion du carburant, de votre mobilité et du télépéage**, afin de vous fournir des cartes carburant (pour payer votre essence), des cartes de mobilité (pour vous fournir des solutions de mobilité variées) et des télébadge (pour payer votre péage et/ou parking) ;
- ✓ **la formation des conducteurs** (par ex., afin d'améliorer votre connaissance des impacts de votre conduite sur l'environnement ou si vous souhaitez améliorer votre sécurité sur la route) ;
- ✓ **la gestion des contraventions et amendes pour infractions routières, ainsi que les taxes** (notamment les « Forfaits Post-Stationnement »), dans la limite autorisée par la loi ;
- ✓ **la fourniture d'un accès à nos outils digitaux**, lorsque vous utilisez nos outils digitaux pour différentes finalités (afin de gérer vos informations ou données personnelles en lien avec les Véhicules ou obtenir des informations sur un trajet par exemple) ;
- ✓ **la gestion des réclamations et vous assister et répondre à vos demandes et plaintes ;**
- ✓ **la gestion des précontentieux et contentieux ;**
- ✓ **permettre l'accès à nos locaux**, lorsque vous visitez nos locaux afin d'assurer la sécurité des lieux et des accès ;
- ✓ **pour échanger avec vous**, lorsque vous prenez contact avec nous, quand vous demandez certaines informations nous concernant ou nos services ou quand un contrat doit être mis à jour.

3.2. Si vous êtes, au choix, un(e) employé(e) ou représentant(e) d'un(e) client(e) ou prospect professionnel ou un(e) client(e) ou prospect particulier :

Nous pouvons collecter des données personnelles entre autres aux fins suivantes (nonobstant d'autres usages tels que décrits à la section 3.3 ci-dessous) :

a) Afin de nous conformer à nos obligations légales et réglementaires et celles du groupe BNP Paribas :

Nous utilisons vos données personnelles afin de nous conformer à la réglementation, en particulier bancaire et financière, et notamment pour :

- ✓ **surveiller et rendre compte des risques** (financier, crédit, juridique, conformité, réputation, impayé, etc.) que nous et/ou le groupe BNP Paribas pouvons supporter ;
- ✓ **enregistrer les appels téléphoniques, conversations, courriels, etc. lorsque cela est nécessaire ;**
- ✓ **prévenir et détecter le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et se conformer aux réglementations en lien avec les sanctions et embargos au moyen de notre procédure « Connaitre son client »** (« Know Your Client » ou « KYC ») (pour vous identifier, confirmer votre identité, analyser vos informations (vous concernant ou votre entreprise selon les cas) par rapport aux sanctions et déterminer votre profil) ;
- ✓ **prévenir et détecter les ordres et transactions suspects ou inhabituels ;**
- ✓ **enregistrer les transactions dans un but comptable ;**
- ✓ **combattre la fraude fiscale et respecter nos obligations en matière de contrôle fiscal ;**
- ✓ **prévenir, détecter et rendre compte des risques liés à la responsabilité sociale des entreprises et au développement durable ;**
- ✓ **prévenir et détecter les cas de corruptions ;**
- ✓ **rendre compte des différentes opérations, transactions et ordres ou pour répondre à une demande officielle émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment autorisée**, locale ou étrangère (par ex., autorité et/ou juridiction financière, fiscale, administrative, criminelle, arbitrale ou de médiation, force de police, etc.).

b) Afin de satisfaire notre intérêt légitime :

Nous utilisons vos données personnelles, y compris vos données de transaction, pour :

✓ Dans le cadre de la gestion des risques :

- prouver des transactions (y compris les preuves électroniques) ;
- prévenir, détecter et gérer la fraude, y compris via l'établissement de liste de fraudeurs et de fraudeurs ;
- prévenir et détecter des ordres et transactions suspects ou inhabituels (par ex. lorsque vous recevez, retirez ou dépensez une somme importante dans un pays autre que celui de votre résidence) ;
- recouvrer les impayés ;
- faire valoir nos droits et nous défendre en cas de contentieux ;
- développer des modèles statistiques individuels afin de nous aider à définir votre capacité d'emprunt ;
- consulter et échanger des données avec les agences de crédit afin d'identifier les risques de crédit.

✓ Dans le cadre de la personnalisation de nos offres ainsi que celles des autres entités du groupe BNP Paribas :

- améliorer la qualité de nos produits, services et solutions de mobilité ;
- promouvoir nos produits, services et solutions de mobilité qui correspondent à votre situation et à votre profil ;
- déterminer vos préférences et besoins afin de vous proposer des offres commerciales personnalisées ;
- vous envoyer des suggestions en matière de réduction des émissions de CO² ou autres polluants ainsi que les opportunités de réductions de coûts.

Cette personnalisation peut être atteinte en :

- segmentant nos prospects et nos client(e)s ;
- analysant vos habitudes et vos préférences à travers nos divers canaux (visites dans nos locaux, e-mails, messages, visites de nos sites web, etc.) ;
- partageant vos données avec d'autres entités du groupe BNP Paribas, notamment si vous êtes, ou allez être, un(e) client(e) de cette entité en particulier afin de faciliter votre enregistrement ;
- faisant correspondre les produits ou services que vous détenez ou utilisez déjà avec d'autres données vous concernant en notre possession ;
- prenant en compte des comportements ou usages communs avec d'autres client(e)s existant(e)s, et recherchant si d'autres individus ont les mêmes caractéristiques à des fins de ciblage marketing.

✓ Dans le cadre de la recherche et développement (R&D) et des analyses consistant à l'établissement de modèle statistique et de prédiction :

- optimiser et automatiser nos procédures opérationnelles (par ex. création de FAQ, « chatbot », etc.) ;
- offrir nos produits, services et solutions de mobilité qui vont satisfaire au mieux vos besoins et protéger vos intérêts en tant que client(e) et/ou utilisateur(trice) ;
- adapter les modalités de distribution, contenu et prix de nos produits, services et solutions de mobilité en accord avec votre profil et vos intérêts en tant que client(e) et/ou utilisateur(trice) ;
- créer de nouvelles offres ;
- prévenir de potentielles failles de sécurité, améliorer l'authentification des client(e)s et les droits d'accès ;
- améliorer la gestion de la sécurité ;
- améliorer la gestion du risque et de la conformité ;
- améliorer la gestion, prévention et détection de la fraude ;
- améliorer la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

✓ Dans le cadre des mesures de sécurité et d'amélioration des systèmes informatiques :

- gérer l'informatique, y compris la gestion des infrastructures (par ex. plates-formes partagées), la continuité des activités et la sécurité (par ex. authentification des utilisateurs) ;
- prévenir les dommages corporels et dommages aux biens et personnes (par ex. protection vidéo).

✓ Plus généralement :

- vous informer sur nos produits, services et solutions de mobilités ;
- réaliser des opérations financières telles que la vente de portefeuilles de créances, titrisations, financement et refinancement du groupe BNP Paribas ;
- organiser des challenges et jeux, compétitions, loteries et toutes autres actions promotionnelles ;
- réaliser des enquêtes de satisfactions client et/ou conducteurs ;
- améliorer l'efficacité de nos procédures (entraînement de nos équipes via l'enregistrement de conversation téléphonique au sein des centres d'appels et amélioration de nos scénarios) ;
- implémenter des procédures automatisées (par ex. pour les tests de recrutement, formulaires de plaintes, etc.).



Dans tous les cas, notre intérêt légitime devra être proportionnel et nous vérifions, via un test de proportionnalité, que vos intérêts et droits fondamentaux sont préservés.

C) Afin de respecter vos choix si nous avons demandé votre consentement pour un traitement spécifique :

Pour certains traitements de données personnelles, nous vous fournirons des informations spécifiques et vous inviterons à y donner votre consentement. Vous pourrez retirer votre consentement à tout moment.

4 Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

4.1. Partage d'information au sein du groupe BNP Paribas

Nous faisons partie du groupe BNP Paribas qui est un groupe bancaire et d'assurance intégré, c'est-à-dire un groupe d'entreprises travaillant ensemble dans le monde entier afin de créer et distribuer une grande variété de produits et services bancaires, financiers, locatifs, de mobilité et assurantiels.

Nous partageons les données personnelles au sein du groupe BNP Paribas pour des besoins commerciaux et d'efficacité, et notamment pour :

- ✓ Sur la base de nos obligations légales et réglementaires :
 - la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre le terrorisme, le respect des sanctions et embargos ou encore pour notre procédure « Know Your Client » ;
 - la gestion de notre risque notamment financier et opérationnel (score de risque, de crédit, etc.).
- ✓ Sur la base de notre intérêt légitime :
 - la prévention, détection et lutte contre la fraude ;
 - les activités de recherche et développement, en particulier à des fins de conformité, risque, communication et marketing ;
 - avoir une vision globale et cohérente de nos client(e)s ;
 - offrir l'ensemble des produits et services du groupe BNP Paribas afin que vous puissiez en bénéficier ;
 - personnaliser le contenu et le prix de nos produits, services et/ou solutions de mobilité pour les client(e)s.

4.2. Partage d'information en dehors du groupe BNP Paribas

Afin de remplir certaines des finalités décrites dans cette Notice, nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles aux personnes suivantes :

- ✓ les prestataires de services réalisant des services pour nous (par ex., les services informatiques, logistiques, d'impression, de télécommunication, de recouvrement, de conseil et d'audit, de distribution, de marketing, etc.) ;
- ✓ les banques et partenaires commerciaux, agents indépendants, intermédiaires et courtiers, institutions financières, ou plus généralement toute contrepartie avec laquelle nous avons une relation établie lorsqu'une telle transmission de données est requise afin de vous fournir les produits et services ou pour exécuter nos obligations contractuelles ou pour réaliser des transactions ;
- ✓ les autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées, locales ou étrangères (par ex., autorité et/ou juridiction financière, fiscale, administrative, criminelle, arbitrale ou de médiation, force de police, agence étatique ou publique, etc.) auxquels nous ou toute entité du groupe BNP Paribas devons répondre afin de :
 - répondre à leurs demandes ;
 - défendre ou répondre à une action ou procédure ;
 - se conformer avec une régulation ou des lignes directrices d'une autorité s'appliquant au groupe BNP Paribas ou à nous.
- ✓ Les fournisseurs de service de paiement (informations relatives à vos comptes de paiement) fondé sur l'accord que vous avez donné à ce tiers ;
- ✓ Certaines professions réglementées, tel que les avocats, notaires, agences de notation et auditeurs, lorsque cela est nécessaire dans certaines circonstances (ex : audit, contentieux, etc.) ainsi qu'en cas de proposition et/ou opération d'achat des entreprises ou activités du groupe BNP Paribas ou de nos assureurs ;
- ✓ Votre employeur, si vous êtes un(e) client(e), prospect ou représentant(e) d'un de nos clients professionnels.

4.3. Partage d'information agrégée ou anonymisée

Nous partageons des informations agrégées ou anonymisées au sein et en dehors du groupe BNP Paribas avec des partenaires tels que des groupes de recherche, universités ou publicitaires. Il ne sera pas possible de vous identifier à partir de ces informations.

Vos données pourront être agrégées dans des statistiques anonymisées qui pourraient être proposées à nos clients professionnels afin de les assister et conseiller dans le développement de leurs activités. Dans ce cas, vos données personnelles ne seront jamais communiquées et ceux recevant les statistiques anonymisées ne pourront jamais vous identifier.

5 Transfert des données personnelles hors de l'EEE

Si des transferts internationaux de données personnelles émanant de l'Espace Économique Européen (EEE) ont lieu vers des pays en dehors de l'EEE, et que la Commission européenne a reconnu qu'un pays ne faisant pas partie de l'EEE fournit un niveau adéquat de protection des données, vos données personnelles pourront être transférées.

Pour les transferts vers des pays ne faisant pas partie de l'EEE et où le niveau de protection n'a pas été reconnu comme adéquate par la Commission européenne, nous nous appuyons sur une dérogation applicable à la situation spécifique (par ex. si le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat avec vous par exemple en cas de paiement international) ou mettons en place une des mesures de sécurité suivantes pour garantir la protection de vos données personnelles :

- les clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne ;
- des règles d'entreprise contraignantes.

Pour obtenir une copie de ces mesures de sécurité, vous pouvez envoyer une demande écrite comme indiqué dans la section 9 « Comment nous contacter ? ».

6 Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles pour la durée la plus longue requise pour respecter les lois et réglementations en vigueur ou pour une autre durée liée à nos exigences opérationnelles, comme pour la tenue adéquate des comptes, pour simplifier la gestion de la relation client et pour répondre aux actions en justice ou aux demandes réglementaires.

Par exemple, la plupart des informations de nos client(e)s sont conservées pour la durée de la relation contractuelle et, après la fin de la relation contractuelle, pour la durée nécessaire pour garantir l'exercice ou la défense d'actions en justice. Par exemple la plupart des données relatives aux client(e)s sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et jusqu'à cinq (5) ans à compter de la fin de la relation. Pour les prospects, les données sont conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la dernière sollicitation ou échange émanant du prospect.

7 Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

Conformément aux réglementations en vigueur, et lorsque cela est applicable, vous disposez des droits suivants :

- ✓ accéder à vos données personnelles : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles et une copie de ces données personnelles ;
- ✓ rectifier vos données personnelles : lorsque vous considérez que vos données personnelles sont inexacts ou incomplètes, vous pouvez demander qu'elles soient modifiées ;
- ✓ supprimer vos données personnelles, dans la mesure autorisée par la loi ;
- ✓ restreindre le traitement de vos données personnelles ;
- ✓ vous opposez au traitement de vos données personnelles, pour des motifs liés à votre cas particulier. Vous avez le droit le plus strict de vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection directe, notamment le profilage lié à cette prospection directe ;
- ✓ retirer votre consentement : lorsque vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de le retirer à tout moment ;
- ✓ droit à la portabilité des données : lorsque cela est autorisé par la loi, vous avez le droit de nous demander de vous restituer les données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est techniquement possible, de les transférer à un tiers.



Si vous souhaitez exercer les droits énumérés ci-dessus, vous pouvez soit envoyer un courrier ou un e-mail à l'adresse suivante :



**Service du Délégué
à la Protection des Données**
22 rue des Deux Gares
92564 Rueil-Malmaison cedex
privacy@arval.fr

soit remplir le formulaire disponible à cet effet sur le site www.arval.fr à l'adresse <https://www.arval.fr/formulaire-privacy>

Veillez inclure une version numérique ou photocopie d'une preuve de votre identité à des fins d'identification, lorsque cela est nécessaire. Conformément à la réglementation en vigueur, en plus de vos droits ci-dessus, vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente : la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

8 Comment pouvez-vous être informé(e) des modifications apportées à cette note d'information ?

Dans un monde en évolution constante, nous pouvons être amenés à mettre à jour régulièrement cette Notice.

Nous vous invitons à consulter la dernière version de cette Notice en ligne à l'adresse <https://www.arval.fr/politique-confidentialite> et nous vous informerons de toute modification importante par le biais de notre site Web ou de nos autres moyens de communication habituels (par ex. My ARVAL).

9 Comment nous contacter ?

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles en vertu de la présente Notice, veuillez prendre contact avec notre délégué à la protection des données personnelles (via l'adresse « privacy@arval.fr »), qui traitera votre demande.

Si vous souhaitez en savoir plus à propos des « cookies », vous pouvez prendre connaissance de notre politique au lien suivant (<https://www.arval.fr/politique-cookies>); pour en savoir plus sur les mesures de sécurité mise en place, vous pouvez poser vos questions à l'adresse : privacy@arval.fr.

10 Comment mes données personnelles sont-elles protégées lorsque mon Véhicule à moteur ARVAL est connecté ?

Vous serez informé(e) si votre Véhicule à moteur est équipé d'un boîtier connecté ARVAL, au moyen d'un autocollant comprenant un QR code figurant sur votre pare-brise.

Lorsque votre véhicule est un Véhicule à moteur ARVAL connecté, des données sont collectées par ARVAL via transmission à distance depuis un boîtier télématique installé dans le Véhicule à moteur (ci-après le « Boîtier »). ARVAL peut traiter ces données dans son intérêt légitime tel qu'indiqué ci-dessous. Les finalités des traitements et les durées de conservations ne dépasseront par les indications ci-dessous.

Données à caractère personnel	Finalités	Durée de conservation
Kilométrage horodaté journalier	Proposition de réajustement (durée et/ou kilométrage) des contrats de location. Maintenance proactive (alerte des conducteurs sur les dates prochaines de révision et/ou d'entretien). Détection des fraudes en lien avec l'odomètre du véhicule.	Durée du contrat + 1 an
Données de géolocalisation en temps réel (en cas de déclaration de vol par le (la) conducteur(trice) et/ou son (sa) représentant(e) et sous réserve d'un dépôt de plainte)	Recouvrement des Véhicules à moteur volés.	Les données GPS seront collectées jusqu'à la fermeture de l'alerte vol, à la suite de laquelle les données seront effacées dans un délai de 60 jours.
Les données suivantes pseudonymisées* : - Kilométrage horodaté au démarrage et à l'arrêt, avec le type de route (urbain, ouvert, autoroutier) et d'environnement (jour, nuit, crépuscule) - Score de conduite et événements de conduite associés (freinage brutal, changement de file brutal, virage serré, anticipation des obstacles, adaptation de la vitesse au type de route, perte d'énergie en cas de freinage, accélération superflue et/ou brutale, moteur tournant à l'arrêt, gestion de la vitesse)	Production d'études de R&D (Recherche et Développement) en lien avec nos services de : - Conseils : transition énergétique, benchmark, corrélation entre événement de conduite et TCO component, consommation de carburant ou d'énergie alternative. - Assurance : amélioration de la compréhension de l'utilisation de nos services, segmentation des offres. - Maintenance : gestion du temps de fonctionnement, amélioration des processus opérationnels, maintenance préventive/proactive, réduction du coût des pneus et optimisation de leur utilisation, optimisation des coûts (huile, plaquettes de frein, etc.), défauts potentiels des batteries, tout en évaluant le kilométrage de fin de contrat, les réparations, etc. - Marketing : amélioration de la compréhension de l'utilisation de nos services et segmentation de nos offres.	10 ans

* « Pseudonymisation » signifie le traitement de données personnelles de telle sorte que les données en question ne peuvent plus être rattachées à une personne physique précise sans avoir recours à des informations complémentaires, et sous réserve que ces informations complémentaires soient conservées de manière séparées et sujettes à des mesures techniques et organisationnelles permettant de s'assurer que les données personnelles ne pourront pas être rattachées à une personne physique identifiée ou identifiable.

Si votre employeur souscrit à notre prestation ARVAL Active Link, celui-ci, en sa qualité de responsable de traitement, vous informera sur les traitements réalisés par ses soins en plus de ceux qui précèdent.



ARVAL SERVICE LEASE

Société Anonyme au capital de 66 412 800 €
immatriculée sous le n°352 256 424 RCS Paris
Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris
Siège administratif et commercial :
22, rue des Deux Gares - 92564 Rueil-Malmaison Cedex
Identifiant CE FR 68352256424 - ORIAS n° 07 022 411