

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION LONGUE DURÉE DE VÉHICULES D'OCCASION

APPLICABLES AUX PARTICULIERS

ARVAL RE-LEASE*



*Re-location



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life*

*Pour tous les trajets de la vie.

Vous (le « Locataire ») vous apprêtez à conclure un contrat de location longue durée (« LLD ») avec ARVAL (« ARVAL », « nous » ou le « Loueur »), ayant pour objet la location d'un véhicule d'occasion (« Véhicule »), ayant fait l'objet d'une location ARVAL, âgé de 12 à 60 mois depuis sa première mise en circulation, et affichant un kilométrage compris entre 10 000 et 120 000 kms maximum, pouvant présenter des défauts d'ordre esthétique (rayures, habitacle intérieur...) pour vos besoins personnels à titre principal.

Ce Véhicule pourra être équipé d'un boîtier télématique connecté à l'initiative du Loueur et/ou du constructeur.

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 et vos assurances.**



Stopper P.48

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



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

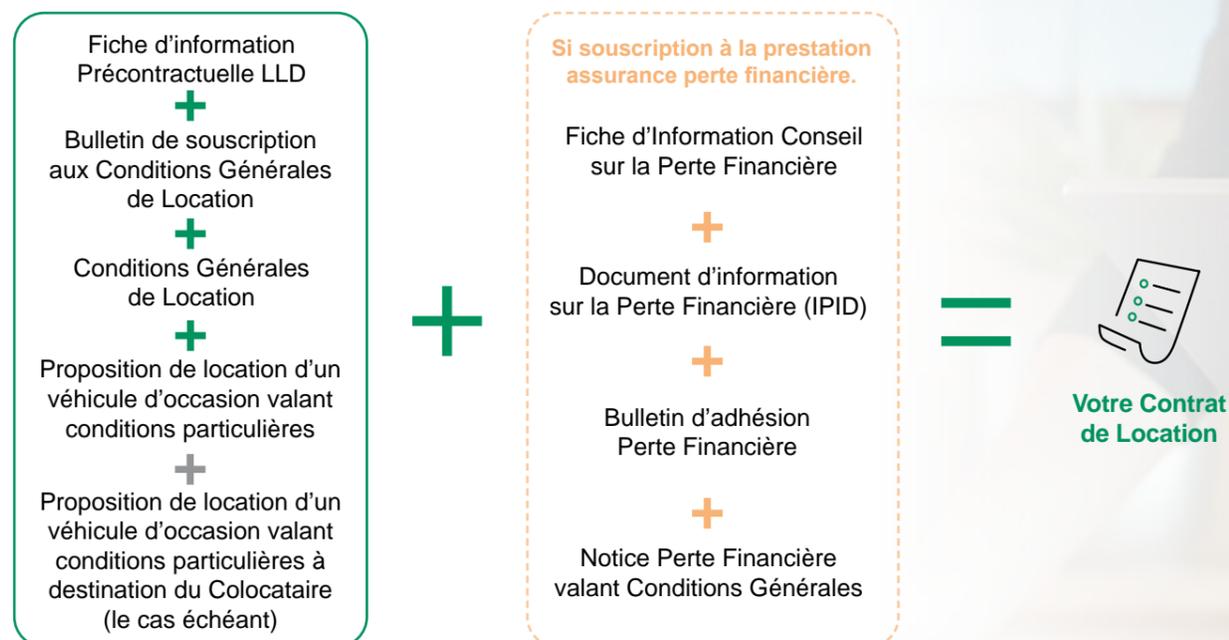
Vous devez :

- ✓ 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 dans la Proposition de location valant 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. Une fois signée et acceptée par ARVAL, cette proposition vaudra conditions particulières (« 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

Vous commandez le Véhicule de la motorisation et de l'énergie de votre choix parmi une sélection proposée par ARVAL précisant l'âge et le kilométrage d'origine.

Vous choisissez la durée, le kilométrage, les Prestations adaptées à vos besoins, et précisez le lieu et la date de livraison souhaités.

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 à des tiers intervenant sur la préparation et le contrôle du Véhicule, les formalités d'immatriculation, 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.

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 correspondant aux frais engagés par ARVAL pour la préparation du Véhicule, sa nouvelle immatriculation et le nouveau certificat d'immatriculation.

Néanmoins, si ARVAL identifie un problème susceptible de mettre en cause la sécurité du conducteur, Arval vous en informera et pourra annuler la commande sans dédommagement.

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

La livraison ne pourra être effective qu'une fois le Véhicule préparé, contrôlé et acheminé sur le site de livraison que vous avez choisi.

La livraison sera réalisée par un prestataire d'ARVAL qui réalisera un procès-verbal de livraison. Vous pourrez y mentionner vos commentaires et observations sur l'état du Véhicule. Le prestataire d'ARVAL prendra des photos de l'état du Véhicule au moment de la livraison et les communiquera à ARVAL pour justifier les anomalies que vous aurez éventuellement relevées, et en vue de la confrontation à la photo-expertise à la restitution du Véhicule.

Un e-mail vous informe que le Véhicule est prêt à être livré sur le lieu de livraison de votre choix.

Le prestataire d'ARVAL prendra alors contact avec vous pour fixer une date de livraison. Vous recevrez ensuite la confirmation du lieu et de la date de livraison par e-mail et téléphone.

Dès lors vous disposez de dix (10) jours pour prendre livraison du Véhicule.

Durant ce délai de dix (10) 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 dix (10) 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.

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 Véhicule. (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 prestataire ARVAL livrant le 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 le cas échéant,
 - l'information ou le carnet détaillant les consignes d'entretien.



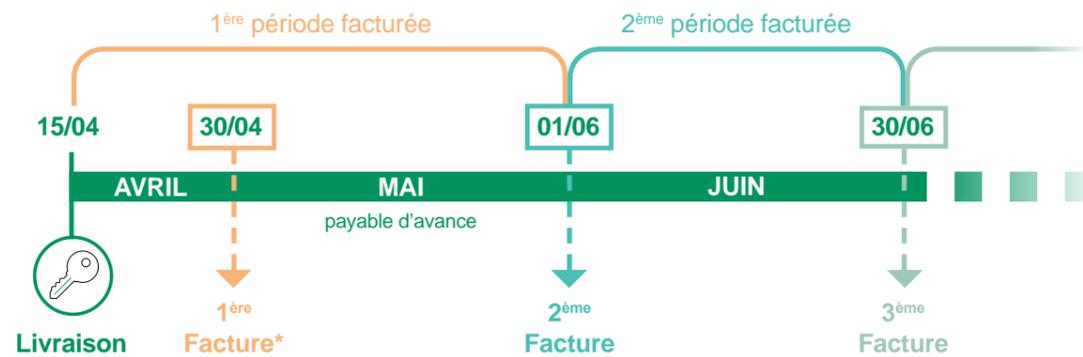
Loyers et engagements financiers

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.

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.



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.

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, celui-ci ayant été choisi en l'état par vous et sous votre seule responsabilité, ainsi qu'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).

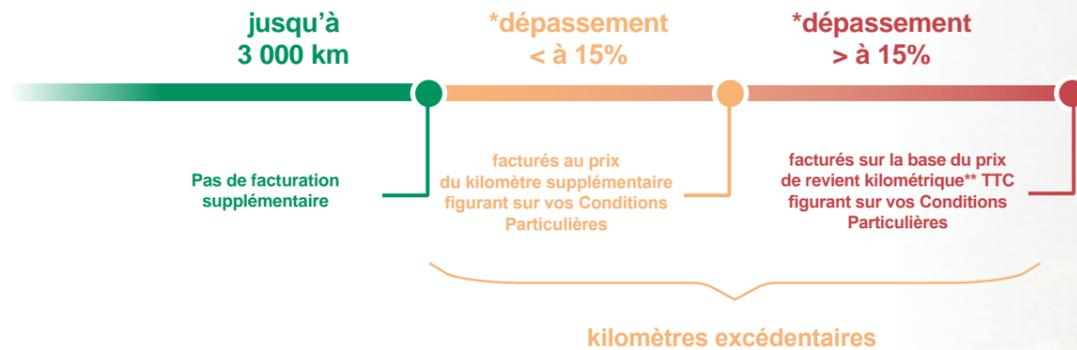




Kilométrage contractuel

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.

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 39 60 07

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 le cas échéant. 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 dans les zones autorisées en France métropolitaine, ou, pour les seuls Véhicules qui y sont immatriculés en Principauté de Monaco, ou dans le DROM (Guyane française, Martinique, Guadeloupe, Martinique, Réunion ou Mayotte) où le Véhicule est immatriculé.

Les sorties du territoire à destination des pays mentionnés sur la carte internationale d'assurance (dite « carte verte »), 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.

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

User du Véhicule d'une manière qui entraînerait une violation des Sanctions, y compris en mettant le Véhicule à disposition d'une personne ou d'une entité visée par une sanction économique ou mesure restrictive adoptée, administrée ou appliquée par le Conseil de sécurité des Nations Unies, les États-Unis d'Amérique, l'Union européenne, la République française ou toute autre autorité compétente en matière de sanctions ci-après « Sanctions ».

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 tenir compte sans délai des alertes remontant sur le tableau de bord du Véhicule lorsqu'elles apparaissent, 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.

Le certificat d'immatriculation du Véhicule d'occasion que vous louez sera effectué par ARVAL pour votre compte. 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.



Assurance

Pour rappel, vous devez souscrire (et maintenir tout au long du Contrat de Location) à une police d'assurance d'automobile, pour ce faire vous pouvez souscrire à celle présentée par Arval ou en souscrire une autre de votre choix 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 (article L. 324-1 du Code de la route) ;
- 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 encore 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.

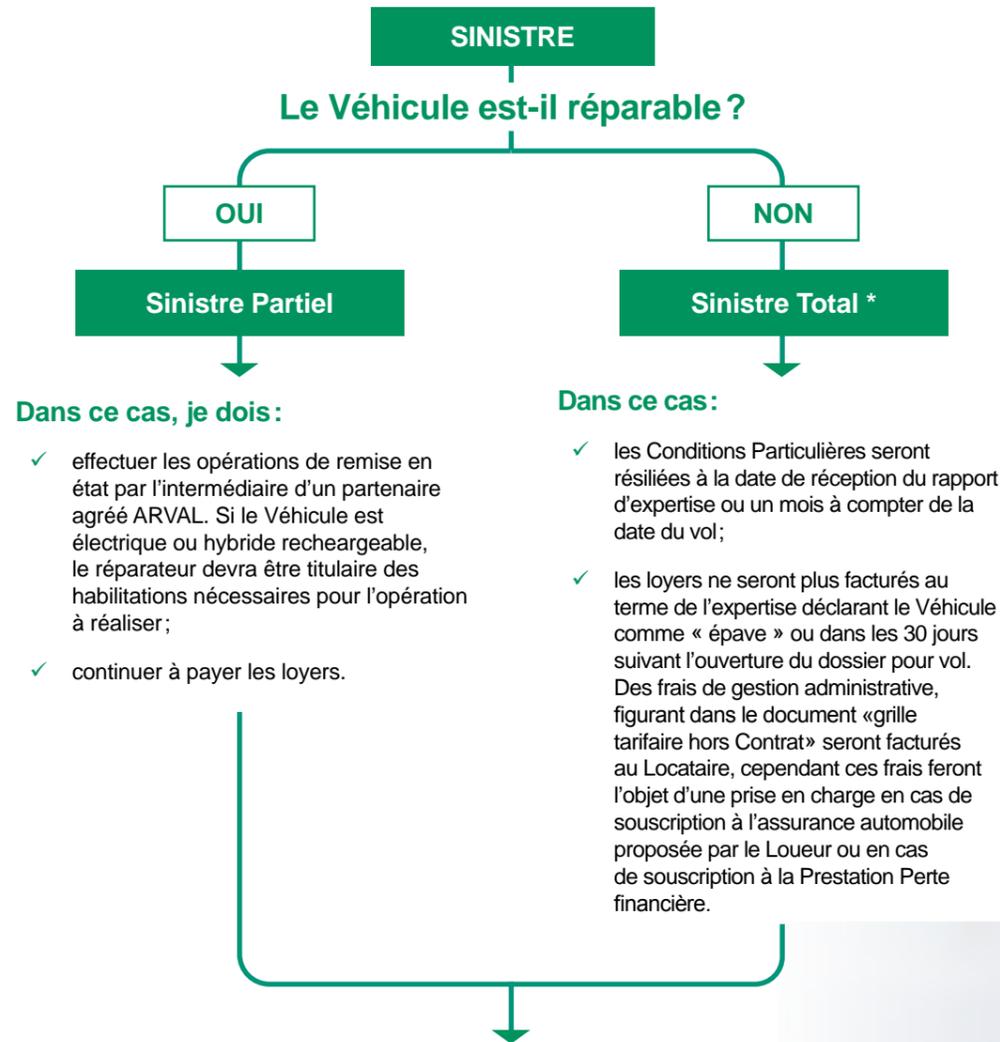
En cas de campagne de rappel du Véhicule ou d'actions techniques mineures programmées par le constructeur vous vous engagez à effectuer les visites et opérations techniques demandées dans les délais impartis. Pour les demandes, émanant directement du constructeur, vous devrez être en mesure d'en justifier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



Responsabilité et dommages au Véhicule



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

- ✓ La valeur conventionnelle correspondra à la facture d'achat hors taxes du Véhicule, de ses accessoires et équipements hors-série, ainsi que de la batterie de traction le cas échéant, réduit d'un abattement de 1 % par mois révolu à compter de sa date de 1^{ère} mise en circulation. 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**, l'Assistance Plus est incluse dans la prestation Maintenance.



Prestation « Véhicule Relais »

P.42

Préservez votre mobilité **en toutes circonstances**.



Prestation « Pneumatiques »

P.44

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



Assurance Perte financière

P.46

Être **bien protégé** tout au long de mon trajet.



Prestations Hors contrat

P.46

Pour un voyage **sur mesure**.



Prestation « Maintenance »

Prestation « Assistance Plus »

Prestation « Véhicule Relais »

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

- ✓ 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.

À NOTER



En cas d'immobilisation de votre Véhicule, vous devez contacter directement votre assureur pour l'organisation de l'assistance de votre contrat assurance auto.

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
« Véhicule Relais »



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.

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.

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 ». S'il est consécutif :

- à un refus de prise en charge au titre de la garantie constructeur compte tenu du non-respect des préconisations de révisions prévues par le Constructeur au carnet d'entretien du Véhicule, remis lors de la livraison, et qui sont rappelées sous forme d'alerte(s) se présentant sur le tableau de bord du Véhicule ;
- ou à une faute d'usage du Véhicule (ex : remise à niveau d'huile en volume trop important effectué par le Locataire lui-même..) pour laquelle sa responsabilité est établie lors de la réparation soit par le garage réparateur, soit en cas de désaccord à la suite d'une expertise demandée par le Locataire.



Prestation « Maintenance »



Prestation « Assistance Plus »



Prestation « Véhicule Relais »



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 au capital de 46 926 941 €, entreprise régie par le code des assurances, 451 366 405 RCS Paris, dont le siège social est sis 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris (ci-après désignées « l'Assistance 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, immatriculé soit en France métropolitaine, soit dans les Départements et Régions d'Outre-mer (DROM), ainsi qu'en Principauté de Monaco.

Qui est couvert ?

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

✗ À l'exception des auto-stoppeurs.

Quels événements sont couverts - dans les conditions et limites des prestations ?

- ✓ Les garanties d'assistance aux Véhicules s'appliquent en cas de Panne, d'Accident, de Vol, de Tentative de vol, de Vandalisme et d'Incendie, de Crevaison, Erreur de carburant, Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule, Bris de glace, Événement naturel.
- ✓ Les garanties d'assistance aux personnes s'appliquent en cas de Blessure subie du Bénéficiaire au cours d'un accident de la route avec le Véhicule garanti.

Où suis-je couvert(e) ?

Tous les déplacements en France (France Métropolitaine [dont la Corse] et les DROM) et en Principauté de Monaco (pour les Véhicules immatriculés à Monaco)

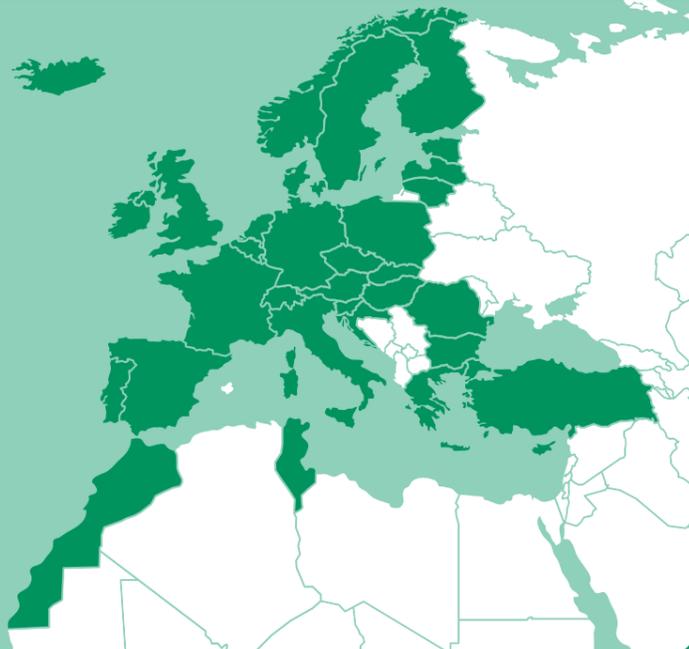
Les déplacements de moins de 90 jours à l'étranger dans les pays listés ci-dessous, avec le Véhicule :

• Pour les Véhicules immatriculés en France (hors DROM) et Principauté de Monaco :

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, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Martin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Tunisie, Turquie.

• Pour les Véhicules immatriculés dans les Départements et Régions d'Outre-Mer - DROM (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane Française) :

Dans le département (DROM) d'immatriculation du Véhicule.



Comment ça marche ?

L'Assistance ARVAL intervient uniquement en cas de survenance d'un événement incertain.

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 (tels que les frais d'hébergement ou de transport). Si le Véhicule est arrivé roulant chez le réparateur agréé, il ne bénéficie pas de la mise en œuvre des garanties d'Assistance. Dans ce cas, le Bénéficiaire pourra demander l'organisation de services d'assistance au Véhicule décrits ci-dessus, lesquels resteront à sa charge ou à votre charge.

Attention



Au titre de la poursuite du voyage ou du retour au domicile du Bénéficiaire, lorsqu'un véhicule de location de courte durée est mis à disposition, sont pris en charge les frais suivants :

- les taxes additionnelles aéroport et gare,
- les coûts additionnels nuit et week-end et un deuxième conducteur autorisé,
- les frais d'abandon national et international,
- ainsi que les assurances complémentaires suivantes figurant sur le contrat de location de l'agence (à savoir : le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W.) et le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à la charge du Bénéficiaire.

Le véhicule de location ne pourra pas être un véhicule aménagé ou tenant compte de caractères spécifiques (ex : 4x4, cabriolet...). Il appartient au Bénéficiaire d'apporter au loueur courte durée toutes les informations nécessaires sur sa situation et le cas échéant celle des autres Bénéficiaires, et le trajet envisagé afin que le véhicule mis à disposition dispose des équipements imposés par la loi dans certaines situations (ex : réhausseur enfants, siège bébé, équipements Loi Montagne). Ces équipements restants dans tous les cas à la charge du Bénéficiaire. Enfin, seul le Bénéficiaire a la qualité de locataire vis-à-vis de l'agence de location et doit remettre une caution en cas de demande de cette dernière.

Seul le Bénéficiaire désigné sur le contrat de location à la qualité de conducteur autorisé pour conduire le véhicule de location à l'exclusion de tout autre conducteur (par exemple : pas de prêt de volant possible).



Prestation « Maintenance »

Prestation « Assistance Plus »

Prestation « Véhicule Relais »

Prestation « Pneumatiques »

Assurance Perte financière Prestations « Hors contrat »

Attention



L'intervenant missionné par 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, des conditions imposées par les intervenants 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 inexacts, 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 et libérant l'Assistance Arval de ses obligations contractuelles :

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, des 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'empire 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 ;
 - les frais de restauration.
- Ne donnent pas lieu à responsabilité :
 - Les dommages à caractère professionnel ou commercial, consécutif 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 de mesures de restriction de déplacement) affectant les déplacements du Bénéficiaire.
- L'Assistance ARVAL est tenue au respect de 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.



○ Prestation
« Maintenance »

● Prestation
« Assistance Plus »

○ Prestation
« Véhicule Relais »

○ Prestation
« Pneumatiques »

○ Assurance Perte financière
Prestations « Hors contrat »

L'Assistance aux Véhicules

Les événements 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 et/ou par le constructeur pour y effectuer les réparations nécessaires (ci-après « Immobilisation »). L'Immobilisation dure jusqu'à la fin des réparations et la restitution effective du Véhicule par le garage au Bénéficiaire (à l'exclusion du vol et de la crevaision) :

Faits d'un tiers

Bris de glace : désigne une vitre du Véhicule, brisée accidentellement, empêchant l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité.

Événement Naturel : désigne un phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité exceptionnelle d'un agent naturel.

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 par l'Assistance Arval 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

Bris de glace (tel que défini précédemment)

Accident (tel que défini précédemment)

Erreur de carburant.

Panne carburant/énergie : l'absence de carburant (y compris le gel du gazole ou le défaut de charge suffisante de la batterie pour un véhicule électrique ou hybride rechargeable) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne, et nécessitant un dépannage ou un remorquage dans une station-service ou le point de charge des batteries le plus proche pour y effectuer le réapprovisionnement.

Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule : désigne toute clé ou carte de démarrage du Véhicule qui est perdue, volée ou cassée. Toutefois, si la carte de démarrage ou les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, l'Assistance Arval ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, mais les frais relatifs à la remise en état, conséquences de la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées, etc.) ne sont pas couverts par l'Assistance Arval et seront facturés au Locataire par Arval, dans le cadre de son Contrat de Location. Pour la Perte et/ ou le Vol, le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et adresser à l'Assistance Arval une copie du récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

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 notamment aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé, dysfonctionnement de la ceinture, des essuie-glaces, des clignotants, des feux avant et arrière).

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.

Crevaision : 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, clés antivol ou tout dispositif de substitution).



○ Prestation « Maintenance »

● Prestation « Assistance Plus »

○ Prestation « Véhicule Relais »

○ Prestation « Pneumatiques »

○ Assurance Perte financière Prestations « Hors contrat »

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

• Garanties d'assistance Dépannage - Remorquage

En cas de Panne, Accident, Vol, Tentative de vol, Vandalisme, Incendie, Crevaison, Erreur de carburant, Panne de carburant/énergie, Perte/vol/Casse des clefs, Bris de glace, catastrophe naturelle, 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 de dépannage et du remorquage en cas d'incident, pour lesquelles l'intervention relève de la compétence exclusive des dépanneurs missionnés par les autorités compétentes.

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, à chaque ouverture de dossier d'assistance :

- l'Assistance Arval transférera l'appel du Bénéficiaire vers l'assisteur du constructeur du Véhicule garanti pour qu'il lui fournisse les prestations dues au titre de la garantie des véhicules neufs, le Locataire du Véhicule sera alors tenu aux conditions de mise en jeu de l'assistance du constructeur (telles que le dépôt d'une caution) et bénéficiera des prestations prévues par le constructeur. Dans ce cas, l'Assistance Arval ne saurait en aucun cas être responsable de la mauvaise exécution, des retards dans l'exécution ou de l'inexécution des prestations servies par l'assisteur du constructeur.

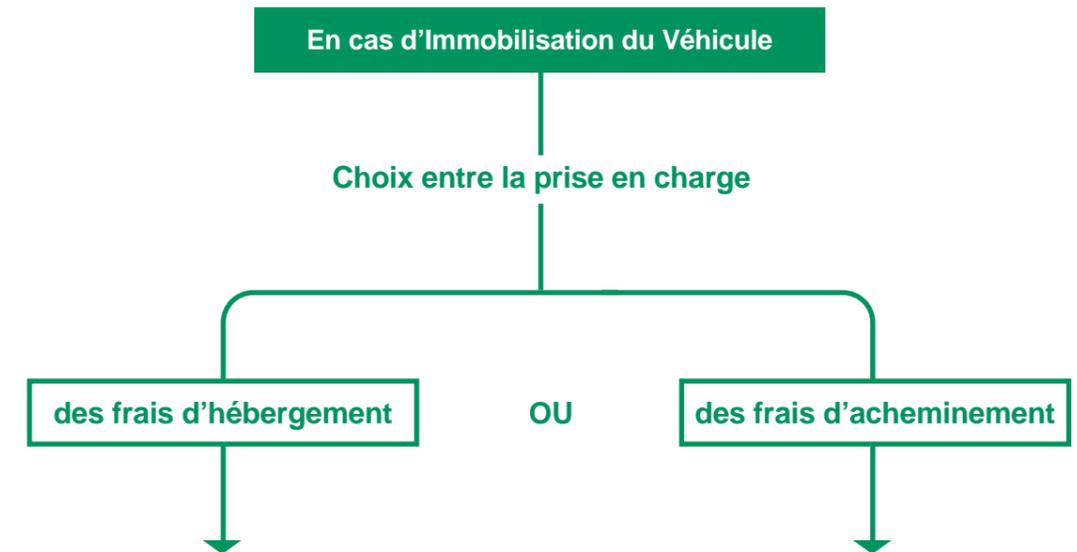
Le Bénéficiaire pourra recontacter l'Assistance Arval :

- Pour obtenir un complément de prestations si nécessaire, dans les limites et aux conditions définies dans le présent contrat. Une fois les prestations de l'assisteur du constructeur consommées,
- En cas de refus opposé par l'assisteur du constructeur, pour rendre les prestations d'assistance demandées dans le cadre du présent contrat.

- Immobilisation du Véhicule en France ou à l'étranger (attente de réparations ou poursuite du voyage ou retour au domicile)

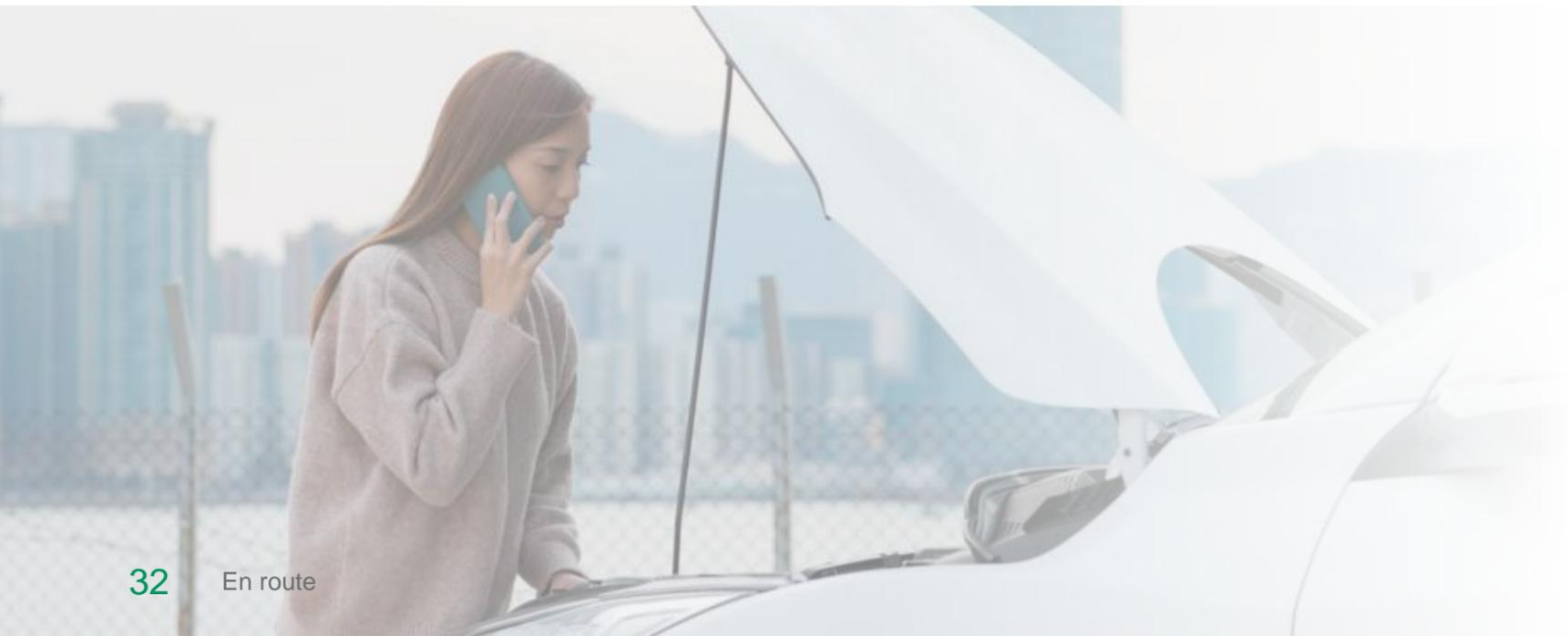
L'Assistance ARVAL organisera et prendra en charge les événements suivants :

Si à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol, d'une Tentative de vol, d'un Vandalisme, d'un Incendie, d'une Crevaison, d'une Erreur de carburant, d'une Panne de carburant/énergie, de la Perte/vol/Casse des clefs, d'un Bris de glace, ou d'Événement naturel, 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 dans la limite de quatre (4) nuits avec un maximum de 450 €.

- 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
« Véhicule Relais »



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 en cas de Accident, Vandalisme, Bris de Glace, Crevaison, Erreur de carburant, Incendie, Panne, Tentative de vol, Vol, Perte/vol/Casse des clefs, Evénement naturel.

• 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 dans un garage proche du domicile du Bénéficiaire. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Récupération du Véhicule après Immobilisation ».**

• 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 Bénéficiaire doit remettre à l'Assistance ARVAL, sous 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 et de sa charge financière.

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

• Le gardiennage du Véhicule

A la fin de l'Immobilisation du Véhicule, si ni le Bénéficiaire ni aucun des autres passagers ne sont en capacité de conduire le Véhicule, l'Assistance ARVAL pourra organiser 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

En cas d'Accident, Vandalisme, Bris de Glace, Crevaison, Erreur de carburant, Incendie, Panne, une Perte/vol/Casse des clefs, Tentative de vol, ou Vol, 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.

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
« Véhicule Relais »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 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 votre 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 des médecins de l'Assistance ARVAL, celle-ci 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 (dans le cas où le Véhicule serait couvert par la Prestation « Véhicule Relais » en formule VIP, ce montant sera plafonné à 5 000 € 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 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 (dans le cas où le Véhicule serait couvert par la Prestation « Véhicule Relais » en formule VIP, ce montant sera plafonné à 5 000 € 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.

→ **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 des 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 (dans le cas où le Véhicule serait couvert par la Prestation « Véhicule Relais » en formule VIP, ce montant sera plafonné à 1500 € 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 à l'Assistance Arval 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 « Véhicule Relais »



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 prolongation de séjour du Bénéficiaire blessé ou d'un proche à concurrence de 150 € TTC par nuit, et ce dans la limite de 650 € TTC (dans le cas où le Véhicule serait couvert par la Prestation « Véhicule Relais » en formule VIP, ce montant sera plafonné à 1 500 € TTC).

Les services complémentaires

- **Messages urgents :**

En cas d'Accident nécessitant une intervention, l'Assistance ARVAL transmet des messages urgents à la demande et pour le compte des Bénéficiaires à leur famille ou à leur employeur.

- **Informations relatives aux transferts de fonds à l'étranger :**

Dans la mesure du possible, l'Assistance ARVAL informera le Bénéficiaire pour l'aider 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. Dans tous les cas il ne s'agit pas d'une avance financière.

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 ;
- les ou 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, Événements naturels ;
- × 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 se trouve le Bénéficiaire ou à son 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 (désignent les professionnels sollicités par l'Assistance Arval pour l'exécution des prestations d'assistance (tels que des dépanneurs, hôtels, agences de location, etc.), intervenant sous leur propre responsabilité ci-après « Intervenants ») auxquels l'Assistance ARVAL a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- × inexistence 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
« Véhicule Relais »

○ Prestation
« Pneumatiques »

○ Assurance Perte financière
Prestations « Hors contrat »

Cadre Juridique des Garanties d'Assistance

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



Europ Assistance
Service Réclamations Clients
23 avenue des Fruitières, CS 20021,
93212 Saint-Denis Cedex
service.qualite@europ-assistance.fr

Qui veillera à répondre dans les meilleurs délais. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix (10) jours ouvrables, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de son mécontentement, hors survenance de circonstances particulières dont Europ Assistance le tiendrait informé.

En tout état de cause, le Bénéficiaire peut saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux (2) mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :



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 Garanties d'assistance.

- **La prescription :**

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'assuré et/ou l'assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

La prescription

Délai	Intangibilité
<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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.</p> <p>Toutefois, ce délai ne court :</p> <p>1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;</p> <p>2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.</p> <p>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. [...]»</p>	<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>

Causes d'interruption

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« 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 ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception adressés 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. »

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, reproduits ci-après) :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

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, ACTA ASSURANCE agira en qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation données personnelles. A ce titre, ACTA ASSURANCE s'engage à collecter et traiter toute donnée personnelle en conformité avec la réglementation données personnelles. Toute notion de sous-traitance et/ou de cotraitance avec ARVAL étant exclue. Les modalités de traitement et de protection des données personnelles mises en place par ACTA ASSURANCE figure au lien suivant :

<https://www.arceurope.fr/wp-content/uploads/2021/03/ASSU-Notice-RGPD-bnf.pdf>



○ Prestation « Maintenance »

○ Prestation « Assistance Plus »

● Prestation « Véhicule Relais »

○ Prestation « Pneumatiques »

○ Assurance Perte financière Prestations « Hors contrat »

Prestation « Véhicule Relais »

La souscription de cette Prestation de service est conditionnée à la souscription de la Prestation « Maintenance », dont les conditions de mises en œuvre sont identiques à celles de l'Assistance Plus, le cas échéant. Lors de la souscription à cette prestation de service, dans les Conditions Particulières, vous nous indiquerez :

- le choix de la prestation,
- la formule souhaitée (Performance, Performance Plus),
- ainsi que, le choix de la catégorie de véhicules relais souhaité par Véhicule selon les catégories prévues par les loueurs de courte durée, dans la limite des disponibilités des loueurs courte durée et des dispositions réglementaires, et ce pendant la durée de réparation du Véhicule immobilisé.

Comment ça marche ?

Mise en place :

Le Loueur longue durée se charge d'organiser et de mettre à la disposition du Locataire le Véhicule Relais.

Evènements couverts par la Prestation Véhicule Relais :

Accident, Crevaison, Catastrophes Naturelles, Incendie, Panne, Vandalisme, Vol et Tentative de vol, Révision selon les formules souscrites.

Assurances Véhicule Relais :

- **Assurance minimum obligatoire :** le Véhicule Relais est loué préassuré par le loueur courte durée avec les garanties responsabilité civile, défense recours, et garantie du conducteur.
- **Assurance complémentaire :** vous pouvez souscrire à des garanties d'assurances complémentaires (dommages, rachat de franchises...) directement auprès du loueur courte durée. Lesquelles resteront à votre charge.

Durée :

La durée de mise à disposition du Véhicule Relais est précisée dans le tableau ci-dessous, en fonction de la formule figurant aux Conditions Particulières de Location du Véhicule.

Option « Révisions » :

Si cette option est souscrite par le Locataire, le Loueur longue durée mettra à la disposition du bénéficiaire un Véhicule Relais de catégorie identique à celle visée au paragraphe « Durée et Catégorie de mise à disposition » pour une durée d'une (1) journée maximum dans le cadre des révisions préconisées par le constructeur.

	Panne mécanique crevaison Cat. Nat.	Tentative de vol Vandalisme	Accident	Vol Incendie	Révision
Performance	4 jours	4 jours	4 jours	4 jours	Option
Performance Plus	15 jours	15 jours	15 jours	30 jours*	Option

* Si le Véhicule, objet du contrat de location longue durée, est retrouvé dans les trente (30) jours suivant la date de son vol, le Loueur longue durée accorde, à compter de la date de découverte du Véhicule, dix (10) jours supplémentaires de véhicule relais, dans la limite de trente (30) jours maximum à compter de la date du vol dudit Véhicule.

Jours supplémentaires :

En cas de dépassement du nombre de jours prévus dans la formule choisie par le Locataire :

- la location du Véhicule Relais est prolongée par ARVAL sans autre formalité,
- les obligations à sa charge continuent de s'appliquer,



Usages autorisés

Même si vous ne louez pas directement le Véhicule Relais, vous vous engagez à respecter les conditions de location qui vous sont remises par le loueur courte durée lors de la prise en charge du Véhicule Relais.

Et vous vous engagez à restituer le Véhicule Relais au cours des heures d'ouverture de l'agence du loueur courte durée.



Usages interdits

de sous-louer le Véhicule Relais qui lui est remis ou de transporter des personnes à titre onéreux ;

de rouler en dehors des voies carrossables ;

d'en confier la garde ou la conduite à tout autre personne, seul le Bénéficiaire déclaré lors de la mise en place de la location courte durée a la qualité de conducteur. A ce titre, vous reconnaissez être informé (e) qu'en cas de sinistre au cours duquel le Véhicule Relais était conduit par une autre personne que le Bénéficiaire déclaré, le bénéfice des garanties d'assurance du Véhicule Relais est exclu et qu'il sera refacturé des frais liés à la déchéance des garanties d'assurance dudit Véhicule.

À NOTER



En cas de demande d'un véhicule électrique ou d'un véhicule avec boîte de vitesse automatique dans le cadre de cette Prestation, ARVAL fera ses meilleurs efforts en lien avec ses partenaires loueurs courte durée pour mettre à disposition un véhicule correspondant ; toutefois cette mise à disposition ne peut être garantie, celle-ci étant conditionnée aux disponibilités et stocks des loueurs courte durée.

Types et équipements du Véhicule relais ?

Équipements :

Le Véhicule Relais de location ne pourra pas être un véhicule aménagé ou tenant compte de caractères spécifiques (ex : 4x4, cabriolet...). Il appartient au Bénéficiaire d'apporter au loueur courte durée toutes les informations nécessaires sur sa situation et le trajet envisagé afin que le Véhicule Relais mis à disposition dispose des équipements imposés par la loi dans certaines situations (ex : réhausseur enfants, siège bébé, équipements Loi Montagne...) Enfin, seul le Locataire du Véhicule Relais a la qualité de locataire vis-à-vis de l'agence de location courte durée. **Seul le Bénéficiaire désigné sur le contrat de location à la qualité de conducteur autorisé pour conduire le véhicule de location à l'exclusion de tout autre conducteur (par exemple : pas de prêt de volant possible).**

Ce qui vous sera facturé :

Seront facturés, en sus de la redevance forfaitaire prévue aux Conditions Particulières de Location, de façon systématique au Locataire dans le cadre de la Prestation « Véhicule Relais » :

- les sommes que le loueur courte durée facturerait à ARVAL en raison du non-respect des obligations en cause par le Locataire ;
- les journées de location supplémentaires réglés au loueur courte durée par Arval dans le cadre d'un dépassement, selon un barème qui lui aura été communiqué, soit lors de son adhésion aux Conditions Générales de location longue durée (en Annexe – Grille Prestations Hors Contrat rubrique Véhicule Relais), soit lors d'une mise à jour de la Grille qui lui sera régulièrement communiqué par Arval par emailing ;
- les assurances complémentaires suivantes figurant sur le contrat de location de l'agence (à savoir : le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W.) et le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.) ;
- les franchises d'assurance (non rachetables en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et qui reste à la charge du Locataire) ;
- le carburant consommé par le conducteur ;
- les équipements divers (tels que siège bébé, ...) ;
- les dépassements du forfait kilométrique ;
- les taxes additionnelles aéroport et gare ;
- les coûts additionnels nuit et week-end ;
- le coût additionnel pour un deuxième conducteur autorisé ;
- les frais d'abandon national et international ;
- tous autres frais qui seraient liés aux conséquences d'une exclusion de garantie du loueur courte durée (exemple refacturation des frais de rapatriement lorsque l'abandon du Véhicule Relais dans une autre agence de location n'est pas autorisé par le loueur, refus de garantie assurance en cas de sinistre au cours duquel le conducteur n'est pas celui déclaré lors de la mise en place du Véhicule Relais...)



○ Prestation « Maintenance »

○ Prestation « Assistance Plus »

○ Prestation « Véhicule Relais »

● 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
« Véhicule Relais »

○ 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 : Trinity Point, 10-11 Leinster Street South, Dublin 2, Irlande (info@greenvalinsurance.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 » ci-joint 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 ou en ligne via la fonctionnalité «résiliation en ligne» (1), 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

(1) Vous bénéficiez de la faculté de résiliation en ligne, conformément aux articles reproduits ci-dessous :

Article L215-1 du Code de la consommation : « Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur [...] »

Article L215-1-1 du Code de la consommation : « Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité. A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. »

Article L215-3 du Code de la consommation : « Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article L241-3-1 du Code de la consommation : « Tout manquement aux dispositions de l'article L. 215-1-1 relatives aux modalités de résiliation par voie électronique des contrats est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale. Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V. »

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 (2)
- ✓ 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 (2)
- ✓ 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 (article D251-7 du Code de l'énergie).
- ✓ 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 (2)

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

- Définition : 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.
- Modalités de la franchise :



*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.
- ✓ 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 pourront être confrontées au procès-verbal de Livraison et au photos prises au moment de la Livraison et 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 de l'original du certificat d'immatriculation, la date de fin de Contrat sera celle figurant sur le procès-verbal de restitution et ARVAL facturera le coût 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.).
 - ✓ Le Véhicule étant un véhicule d'occasion, son état à la restitution devra être sensiblement identique à son état à la date de livraison.

→ 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%
PARE BRISE ET VITRES (brisés, fêlés, rayés) <ul style="list-style-type: none"> - - 	PROPULSION <ul style="list-style-type: none"> - moteur - boîte de vitesse, ponts, cardans 	- -



TARIFS PRESTATION*

ASSISTANCE / VÉHICULE RELAIS

Valables uniquement en France Métropolitaine. Tarifs applicables à partir du 01 mars 2023.

Tarifs à valeur indicative, susceptibles d'évolution. Pour plus de détails, nous vous invitons à prendre contact avec votre interlocuteur Arval habituel.

*tarifs jour et en cas de dépassement du service souscrit.

Grille VP - Véhicules Particuliers / Prix par jour €TTC

Exemples de modèles	catégorie	1j	2j à 6j	7j à 13j	14j à 21j	22j à 29j	30j et plus
		300 kms/jour			150 kms/jour / 4 500 kms/mois		
Renault Clio, Peugeot 208	B	61,29 €	57,45 €	46,60 €	42,32 €	33,72 €	31,91 €
Renault Mégane, Volkswagen Golf, Peugeot 308	C	68,91 €	64,32 €	52,22 €	46,85 €	37,73 €	35,54 €
Opel Insignia, Renault Arkana	D	98,29 €	91,68 €	78,95 €	68,41 €	49,36 €	47,36 €
Audi A4, Peugeot 3008, Renault Kadjar	E	138,61 €	130,11 €	108,39 €	103,82 €	87,80 €	83,67 €
Mercedes Classe C BVA	F	163,68 €	157,59 €	121,59 €	121,81 €	82,64 €	68,04 €
Ford C-Max, Renault Scénic, Citroën Grand C4 Space Tourer	H	98,29 €	91,68 €	78,95 €	68,41 €	49,36 €	47,36 €
Renault Grand Scénic 7 places, Peugeot 5008 7 places	H2	120,20 €	112,41 €	94,26 €	94,57 €	86,44 €	82,75 €
Audi A6 BVA, Mercedes Classe E BVA	M	216,95 €	200,40 €	174,16 €	151,65 €	146,64 €	131,97 €
Minibus, Renault Trafic 9 places	N	213,42 €	204,07 €	158,47 €	153,61 €	106,53 €	98,80 €
Renault Espace 7 places, Ford Galaxy 7 places	O	199,74 €	186,57 €	155,75 €	150,57 €	106,87 €	99,23 €

Tarifs hors forfaits / Prix en €TTC

Véhicules Particuliers	B	C	D/H	H2	E	F	M	O	N
Prix du km sup	0,25	0,30	0,30	0,31	0,31	0,34	0,36	0,34	0,36
**Franchise collision	800	1300	1300	1300	1600	1600	2600	1600	1600
**Franchise vol	800	1300	1300	1300	1600	1600	2600	1600	1600

** En cas de déchéance des garanties d'assurance incluses au contrat du loueur de location longue durée : facturation au réel si franchise supérieure au montant ci-dessus.

Le loueur peut facturer des frais de gestion de dossier en cas de sinistre.

Grille VU – Véhicules Utilitaires / Prix par jour €TTC

Exemples de modèles	catégorie	1j	2j à 6j	7j à 13j	14j à 21j	22j à 29j	30j et plus
		150 kms/jour / 4 500 kms/mois					
Renault Kangoo, Peugeot Partner	U1	64,24 €	57,58 €	48,05 €	42,72 €	42,27 €	38,31 €
Ford Transit, Fiat Scudo 6m ³	U1B	109,31 €	88,91 €	78,52 €	56,31 €	47,13 €	39,50 €

Tarifs hors forfaits / Prix en €TTC

Véhicules Utilitaires	U1	U1B	U2	U3
Prix du km sup	0,25	0,30	0,30	0,30
**Franchise collision	1300	1300	2100	2100
**Franchise vol	1300	1300	1600	2100

** En cas de déchéance des garanties d'assurance incluses au contrat du loueur de location longue durée : facturation au réel si franchise supérieure au montant ci-dessus.

Le loueur peut facturer des frais de gestion de dossier en cas de sinistre.

Conditions spécifiques

Tarif assistance Hors contrat	Montant des prestations d'assistance hors contrat et des frais de gestion associés : Si Dépannage Remorquage (au forfait) Hébergement : 215 € TTC* Acheminement : 114 € TTC* Rapatriement : 311 € TTC* + Frais de gestion : 43 € TTC *Pour les DROM : supplément de +14 € TTC	Sans prestations d'assistance (au forfait) Hébergement, Remorquage, Hébergement, Acheminement, Rapatriement : coût réel + Frais de gestion : 83 € TTC
	Tarif Véhicule Relais Hors contrat	Acheminement (Aller/retour) + Mise en place du Véhicule relais : 180 € TTC* (dont 60 € de frais de gestion Assisteur) Mise en place du VR seul : 83 € TTC* (frais de gestion Assisteur) *Pour les DROM : 156 € TTC de frais de gestion Assisteur + coût réel + 90 € TTC (si dépannage remorquage) ou 131€ TTC (sans dépannage remorquage)



Tarif services hors contrat de location courte durée

Catégories et modèles	Le modèle constructeur, la motorisation et l'énergie ne sont pas garantis. Les véhicules sont par défaut en boîte manuelle. Les catégories non présentes sur cette grille tarifaire doivent faire l'objet d'une demande de devis adressée par mail à : assistance@arval.fr
Tolérance de retour	Les journées de location sont calculées sur la base de 24h. Tout retour supérieur à 29 minutes par rapport l'heure de départ entraînera la facturation d'une journée complète.
Obligation du conducteur	Pour retirer un véhicule auprès d'une agence, le conducteur doit être âgé de plus de 21 ans et être titulaire du permis de conduire depuis plus d'1 an. Pour les catégories spécifiques de type E et O, le conducteur doit être âgé de plus de 25 ans.
Assurances incluses dans la location Courte Durée	CDW - Collision Damage Waiver (Protection Collision): Rachat partiel de franchise : réduction de la responsabilité financière en cas de collision. TPC - Theft Protection Coverage (Rachat partiel de franchise en cas de vol) : Rachat partiel de franchise : réduction de la responsabilité financière en cas de vol. PAI - Personal Accident Insurance (Assurance du conducteur): Assistance et assurance individuelle des personnes transportées dans le véhicule loué. Assistance 24h/24 et 7/7 : Voir les conditions d'assistance en agence de location.
Franchise	Facturation de la franchise si le montant des réparations est supérieur à la franchise ou à l'euro/l'euro si : - inférieur (ex : bris de glace). Les exclusions et les déchéances de garanties mentionnées dans les conditions générales des loueurs courte durée feront l'objet d'une facturation aux frais réels (ex : choc sous caisse ; - responsabilité avérée du conducteur).
Supplément Gare et Aéroport	Application d'une taxe forfaitaire de 48 €TTC pour tout départ de location en gare (ou à proximité) et dans les aéroports. Si la location excède les 30 jours , la taxe sera facturée chaque mois.
Supplément CORSE et DROM	Toute location prise en Corse ou dans les DROM se verra appliquée une surcharge facturée au réel.
Abandon du véhicule	Abandon VP national gratuit (hors Corse et DROM) dans les agences ENTERPRISE uniquement. Abandon VU interdit pour toutes les enseignes. Le non respect de cette clause entraînera une refacturation au réel des frais facturés par l'agence. Abandon international autorisé uniquement après acceptation d'un devis.
Livraison / reprise	Facturation forfaitaire du service = 42 € TTCpar voyage ou au réel si le montant est > à 42 € HT Afin d'organiser la reprise du véhicule, le conducteur doit contacter soit l'agence de location ayant fourni le véhicule ou le service ARVAL Assistance (assistance@arval.fr) dès que le véhicule sera disponible.

Tarifs équipements	Montants des forfaits appliqués dans le cadre des équipements proposés : GPS = 18€ TTC par jour, 264 € TTCpar mois GPS avec abandon (si l'agence l'autorise) = 60 € TTC Supplément paire de chaînes/chaussettes = 60 € TTCpar location Supplément siège bébé, réhausseur = 90 € TTCpar location Kit de sécurité si non restitué = 60 € TTCpar location Pour toutes les autres demandes (équipements neige, etc.), vous devez contacter le service ARVAL Assistance pour obtenir un devis (assistance@arval.fr). Tout accessoire fourni par le loueur courte durée, sur demande du conducteur et pour lequel un Procès Verbal a été validé en agence vous sera facturé, et ce même sans accord préalable de votre part. Si la location excède les 30 jours, l'équipement sera facturé chaque mois.
Tarifs carburant	Les véhicules doivent être impérativement restitués avec le plein de carburant. Le cas échéant, des frais de remise à niveau et une surtaxe sur le prix au litre sont appliqués par les loueurs (variables selon les enseignes), auxquels s'ajoutent des frais de gestion de 6 € TTC.
Coût de mise en place / frais hors ouverture	Tout départ et retour de location en dehors des heures d'ouverture de l'agence de location ou en agence H24 ou en cas de mise à disposition en gare entraînera une surfacturation de la part du loueur, s'élevant à 114 € TTC.
Forfait Post Stationnement (F.P.S)	Arval facture 30 € TTC de frais de gestion par Forfait Post Stationnement reçu pour le compte du conducteur.
Evolution du tarif	Ce tarif peut être modifié à tout moment et sans préavis au regard des dispositions prises par les fournisseurs ou à la suite d'une modification de la législation ou de la fiscalité.
Date d'application du Tarif	Le tarif ci-dessus est applicable pour toute nouvelle location démarrant le : 01 mars 2023.
Contestation de facture	Dans le cadre d'une contestation sur les frais facturés, les justificatifs de paiement, les PV de départ et de retour, ou tout autre document en lien avec le litige, devront être joints à votre demande..



NOTICE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La protection de vos données personnelles est au cœur de nos préoccupations, le Groupe BNP Paribas a adopté des principes forts dans sa Charte de confidentialité des données personnelles disponible à l'adresse suivante: https://group.bnpparibas/uploads/file/bnpparibas_charte_confidentialite_des_donnees_personnelles.pdf.

Arval Service Lease et ses filiales Arval Partners (Cofiparc), Louveo, Arval Fleet Services, et Public Location Longue Durée (« **Nous** » ou « **Arval** »), en tant que responsable du traitement, est responsable de la collecte et du traitement de vos données personnelles dans le cadre de ses activités.

Notre métier consiste à proposer une offre globale en lien avec la location de véhicule et des solutions de mobilité à l'ensemble de nos clients – particuliers, entrepreneurs, TPE (Très Petites Entreprises), PME (Petites et Moyennes Entreprises), et grandes entreprises.

En tant que membre d'un Groupe intégré de banque-assurance en collaboration avec les différentes entités du Groupe BNP Paribas, nous fournissons à nos clients une offre complète de produits et services de banque, d'assurance et de location (LOA, LLD).

L'objectif de la présente notice (« **Notice** ») est de vous expliquer comment nous traitons vos données personnelles et comment vous pouvez les contrôler et les gérer.



1. ÊTES-VOUS CONCERNÉ PAR CETTE NOTICE ?

Vous êtes concernés par cette notice, si vous êtes (« **Vous** ») :

- Un de nos clients ou en relation contractuelle avec nous ;
- Un membre de la famille de notre client. En effet, nos clients peuvent parfois être amené à partager avec nous des informations portant sur leur famille lorsque cela est nécessaire pour leur fournir un produit ou service ou mieux les connaître ;
- Une personne intéressée par nos produits ou services dès lors que vous nous communiquez vos données personnelles (en agence, sur nos sites et applications, lors d'événements ou d'opérations de parrainage) pour que nous vous contactions ;
- Un employé d'un de nos clients personnes morales (entreprise).

Lorsque vous nous fournissez des données personnelles relatives à d'autres personnes, n'oubliez pas de les informer de la communication de leurs données et inviter les à prendre connaissance de la présente Notice. Nous prendrons soin de faire de même dès lors que nous le pouvons (c'est à dire lorsque nous avons les coordonnées des personnes).



2. COMMENT POUVEZ-VOUS CONTRÔLER LES TRAITEMENTS QUE NOUS RÉALISONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous avez des droits qui vous permettent d'exercer un contrôle significatif sur vos données personnelles et la façon dont nous les traitons. Si vous souhaitez exercer les droits décrits ci-dessous, merci de nous envoyer une demande par courrier postal adressé à :

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

ou sur nos sites internet (site www.arval.fr à l'adresse <https://www.arval.fr/formulaire-privacy>) avec un scan/copie de votre pièce d'identité lorsque cela est nécessaire. Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles en vertu de la présente Notice, veuillez contacter notre Délégué à la protection des données à l'adresse suivante privacy@arval.fr.

2.1. VOUS POUVEZ DEMANDER L'ACCÈS A VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous souhaitez avoir accès à vos données personnelles, nous vous fournirons une copie des données personnelles sur lesquelles porte votre demande ainsi que les informations se rapportant à leur traitement.

Votre droit d'accès peut se trouver limité lorsque la réglementation le prévoit. C'est le cas de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme qui nous interdit de vous donner directement accès à vos données personnelles traitées à cette fin. Dans ce cas, vous devez exercer votre droit d'accès auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) qui nous interrogera.

2.2. VOUS POUVEZ DEMANDER LA RECTIFICATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous considérez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander qu'elles soient modifiées ou complétées. Dans certains cas, une pièce justificative pourra vous être demandée.

2.3. VOUS POUVEZ DEMANDER L'EFFACEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles dans les limites autorisées par la loi.

2.4. VOUS POUVEZ VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES FONDE SUR L'INTÉRÊT LÉGITIME

Si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement fondé sur l'intérêt légitime, vous pouvez vous opposer à celui-ci, pour des raisons tenant à votre situation particulière, en nous indiquant précisément le traitement concerné et les raisons. Nous ne traiterons plus vos données personnelles sauf à ce qu'il existe des motifs légitimes et impérieux de les traiter ou que celles-ci sont nécessaires à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

2.5. VOUS POUVEZ VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES A DES FINS DE PROSPECTION COMMERCIALES

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

2.6. VOUS POUVEZ SUSPENDRE L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous contestez l'exactitude des données que nous utilisons ou que vous vous opposez à ce que vos données soient traitées, nous procéderons à une vérification ou à un examen de votre demande. Pendant le délai d'étude de votre demande, vous avez la possibilité de nous demander de suspendre l'utilisation de vos données.

2.7. VOUS AVEZ DES DROITS FACE A UNE DÉCISION AUTOMATISÉE

Par principe, vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision entièrement automatisée fondée sur un profilage ou non qui a un effet juridique ou vous affecte de manière significative. Nous pouvons néanmoins automatiser ce type de décision si elle est nécessaire à la conclusion/à l'exécution d'un contrat conclu avec nous, autorisée par la réglementation ou si vous avez donné votre consentement.

En toute hypothèse, vous avez la possibilité de contester la décision, d'exprimer votre point de vue et de demander l'intervention d'un être humain qui puisse réexaminer la décision.

2.8. VOUS POUVEZ RETIRER VOTRE CONSENTEMENT

Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

2.9. VOUS POUVEZ DEMANDER LA PORTABILITÉ D'UNE PARTIE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vous pouvez demander à récupérer une copie des données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Lorsque cela est techniquement possible, vous pouvez demander à ce que nous transmettions cette copie à un tiers.



2.10. VOUS POUVEZ ORGANISER LE SORT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES APRÈS LA MORT

Vous pouvez nous donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après la mort.

2.11. COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE LA COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE ET LIBERTÉS (CNIL) ?

En plus des droits mentionnés ci-dessus, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, qui est le plus souvent celle de votre lieu de résidence, à savoir la Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés (CNIL) en France.



3. POURQUOI ET SUR QUELLE BASE UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

L'objectif de cette section est de vous expliquer pourquoi nous traitons vos données personnelles et sur quelle base légale nous nous reposons pour le justifier.

3.1. VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES POUR NOUS CONFORMER À NOS DIFFÉRENTES OBLIGATIONS LÉGALES

Vos données personnelles sont traitées lorsque cela est nécessaire pour nous permettre de respecter les réglementations auxquelles nous sommes soumis, notamment les réglementations bancaires et financières.

3.1.1. Nous utilisons vos données personnelles pour :

- Gérer et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, etc.) auxquels le Groupe BNP Paribas est susceptible d'être confronté dans le cadre ses activités ;
- Contribuer à la lutte contre la fraude fiscale et satisfaire nos obligations de notification et de contrôle fiscal ;
- Enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- Prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ;
- Détecter et prévenir la corruption ;
- Respecter les dispositions applicables aux prestataires de service de confiance délivrant des certificats de signature électronique ;
- Echanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics.

3.1.2. Nous traitons aussi vos données personnelles pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Nous appartenons à un Groupe bancaire qui doit disposer d'un système robuste de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB/FT) au niveau de nos entités, et piloté au niveau central, ainsi que d'un dispositif permettant d'appliquer les décisions de sanctions aussi bien locales, qu'européennes ou internationales.

Dans ce contexte, nous sommes responsables de traitement conjoints avec BNP Paribas SA, maison mère du Groupe BNP Paribas (le terme « nous » dans la présente section englobe également BNP Paribas SA).

Les traitements mis en œuvre pour répondre à ces obligations légales sont détaillées ci-dessous.

3.2. VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES POUR EXECUTER UN CONTRAT AUQUEL VOUS ETES PARTIE, OU DES MESURES PRECONTRACTUELLES PRISES A VOTRE DEMANDE

Vos données personnelles sont traitées lorsqu'elles sont nécessaires à la conclusion ou l'exécution d'un contrat pour :

- Définir votre score de risque de crédit et votre capacité de remboursement ;
- Évaluer (par exemple sur la base de votre score de risque de crédit) si nous pouvons vous proposer un produit ou un service et à quelles conditions (par exemple le prix) ;
- Vous fournir les produits et services souscrits conformément au contrat applicable ;
- 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 client, signer un contrat avec vous et l'exécuter) ;
- La gestion de la facturation et du recouvrement ;
- 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.

- Gérer la fin de votre contrat ;
- Fournir, si besoin, un véhicule de remplacement ;
- Réaliser des reporting ;
- Réaliser des missions de consulting ;
- Gérer la fiscalité liée aux 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 télé-badge (pour payer votre péage et/ou parking) ;
- Vous fournir d'autres solutions de mobilité souscrites conformément aux contrats applicables ;
- 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) ;
- 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 ;
- Gérer les dettes existantes (identification des clients en situation d'impayé) ;
- Répondre à vos demandes et vous assister dans vos démarches.

3.3. VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES POUR RÉPONDRE A NOTRE INTÉRÊT LÉGITIME OU CELUI D'UN TIERS

Lorsque nous fondons un traitement sur l'intérêt légitime, nous opérons une balance entre cet intérêt et vos intérêts ou vos libertés et droits fondamentaux pour nous assurer qu'il y a un juste équilibre entre ceux-ci. Si vous souhaitez obtenir plus de renseignements sur l'intérêt légitime poursuivi par un traitement, veuillez nous contacter à l'adresse suivante privacy@arval.fr.

3.3.1. Dans le cadre de notre activité de fournisseur de services de mobilité, nous utilisons vos données personnelles pour :

3.3.1.1 Si vous êtes un client ou un prospect particulier

- Gérer les risques auxquels nous sommes exposés :
 - Nous conservons la preuve d'opérations ou de transactions, y compris sous format électronique ;
 - Nous surveillons vos transactions pour gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
 - Nous effectuons le recouvrement des dettes ;
 - Nous traitons les réclamations légales et les éléments de défense en cas de litige ;
 - Nous développons des modèles statistiques individuels afin de faciliter la définition de votre capacité d'emprunt.
- Réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de dettes, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas.

3.3.1.2. Pour toutes les personnes concernées

- Améliorer la cyber sécurité, gérer nos plateformes et sites internet, et assurer la continuité des activités.
- Implémenter des technologies d'informations ;
- Maintenir des systèmes d'informations opérationnels ;
- Prévenir les dommages corporels et les atteintes aux personnes et aux biens via la vidéosurveillance.



- Améliorer l'automatisation et l'efficacité de nos processus opérationnels et nos services à la clientèle (ex. remplissage automatique des plaintes, suivi de vos demandes et amélioration de votre satisfaction sur la base des données collectées lors de nos interactions avec vous comme les enregistrements téléphoniques, les courriels ou les « chats ») ;
- Vendre les véhicules d'occasion ;
- Faire des études statistiques et développer des modèles prédictifs et descriptifs à des fins :
 - Commerciales : pour identifier les produits et services que nous pourrions vous offrir pour répondre au mieux à vos besoins, pour créer de nouvelles offres ou identifier de nouvelles tendances chez nos clients, pour développer notre politique commerciale en tenant compte des préférences de nos clients
 - De sécurité : pour prévenir les potentiels incidents et améliorer la gestion de la sécurité ;
 - De conformité (telle que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme) et de gestion des risques ;
 - De Lutte contre la fraude.
- Organiser des jeux concours, des loteries, des opérations promotionnelles, effectuer des enquêtes d'opinion et de satisfaction des clients.

3.3.1.3. Si vous êtes un employé ou représentant d'un client professionnel

- 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.
- Gestion de la fin de votre contrat ;
- 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) ;
- 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) ;
- Gestion des contraventions et amendes pour infractions routières, ainsi que les taxes (notamment les « Forfaits Post-Stationnement »), dans la limite autorisée par la loi ;
- Gestion des comptes de nos clients, afin de gérer les comptes et la relation contractuelle avec nos clients professionnels dont vous êtes un employé ou pour vous tenir informé à propos des évolutions de nos produits, services et solutions de mobilité ;
- 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.)) ;
- 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) ;
- 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 ;
- Echanger 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 ;
- Réaliser des reporting ;
- Gérer la fiscalité liée aux véhicules ;
- Réaliser des missions de consulting ;
- Gestion de la facturation et du recouvrement.

3.3.2. Nous utilisons vos données personnelles pour vous envoyer des offres commerciales par voie électronique, courrier papier et téléphone

En tant qu'entité du Groupe BNP Paribas, nous voulons être en mesure de vous offrir l'accès à l'ensemble de notre gamme de produits et services répondant le mieux à vos besoins.

Dès lors que vous êtes client et sauf opposition de votre part, nous pourrions vous adresser ces offres par voie électronique pour nos produits et services et ceux du Groupe dès lors qu'ils sont similaires à ceux que vous avez déjà souscrits.

Nous veillons à ce que ces offres commerciales portent sur des produits ou services en lien avec vos besoins et complémentaires à ceux que vous avez déjà pour s'assurer du juste équilibre entre nos intérêts respectifs.

Nous pourrions aussi vous adresser par téléphone et courrier postal, sauf opposition de votre part, les offres concernant nos

produits et services ainsi que ceux du Groupe et de nos partenaires de confiance.

3.3.3. Nous analysons vos données personnelles pour réaliser un profilage standard afin de personnaliser nos produits et nos offres

Pour améliorer votre expérience et votre satisfaction, nous avons besoin de déterminer à quel panel de clients vous appartenez. Pour cela, nous établissons un profil standard à partir des données pertinentes que nous sélectionnons parmi les informations :

- Que vous nous avez directement communiquées lors de nos interactions avec vous ou encore lors de la souscription d'un produit ou d'un service ;
- Issue de votre utilisation de nos produits ou services ;
- Issue de votre utilisation de nos divers canaux : sites et applications (comme par exemple si vous êtes appétent au digital, si vous préférez un parcours client pour souscrire à un produit ou service avec plus d'autonomie (self care)).

Sauf opposition de votre part, nous réaliserons cette personnalisation basée sur un profilage standard. Nous pourrions aller plus loin pour mieux répondre à vos besoins, si vous y consentez, en réalisant une personnalisation sur mesure comme indiqué ci-dessous.

3.4. VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES SI VOUS Y AVEZ CONSENTI

Pour certains traitements de données personnelles, nous vous donnerons des informations spécifiques et vous demanderons votre consentement. Nous vous rappelons que vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

En particulier, nous vous demandons votre consentement pour :

- Une personnalisation sur-mesure de nos offres et nos produits ou services basée sur des profilages plus sophistiqués permettant d'anticiper vos besoins et comportements ;
- Toute offre par voie électronique portant sur des produits et services non similaires à ceux que vous avez souscrits ou des produits et services de nos partenaires de confiance ;
- Une personnalisation de nos offres, produits et services ;
- Utiliser vos données de navigation (cookies) à des fins commerciales ou pour enrichir la connaissance de votre profil.



4. QUELLES QUELS TYPES DE DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles, à savoir toute information qui vous identifie ou permet de vous identifier.

En fonction notamment du type de produit ou de service que nous vous fournissons et des échanges que nous avons avec vous, nous collectons différents types de données personnelles vous concernant.

4.1. SI VOUS ÊTES UN CLIENT OU UN PROSPECT PARTICULIER

- **Données d'identification** : par exemple, nom complet, genre, lieu et date de naissance, nationalité, numéro de carte d'identité, numéro de passeport, numéro de permis de conduire, numéro d'immatriculation du véhicule, photo, signature ;
- **Informations de contact** (privées ou professionnelles) : adresse postale, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone ;
- **Informations relatives à votre situation patrimoniale et vie de famille** : par exemple, statut marital, régime matrimonial, nombre d'enfants et âge, étude ou emploi des enfants, composition du foyer, biens que vous possédez : appartement ou maison ;
- **Mode de vie** : loisirs et centres d'intérêts, voyages, votre environnement (nomade, sédentaire) ;
- **Informations économiques, financières et fiscales** : par exemple, identifiant fiscal, statut fiscal, pays de résidence, salaire et autres revenus, montant de vos actifs ;
- **Informations relatives à l'éducation et à l'emploi** : par exemple, niveau d'étude, emploi, nom de l'employeur et rémunération ;
- **Informations bancaires et financières en lien avec les produits et services que vous détenez** : par exemple, coordonnées bancaires, produits et services détenus et utilisés (crédit, assurance, épargne et investissements, leasing, protection habitation), numéro de carte, virements de fonds, patrimoine, profil d'investisseur déclaré, antécédents de crédit, incidents de paiement ;
- **Données de transaction** : transactions comprenant les données relatives aux bénéficiaires dont leurs noms complets, adresses et coordonnées ainsi que les détails des transactions bancaires, montant, date, heure et type de transaction (carte bancaire, virement, chèque, prélèvement automatique) ;
- **Données relatives à vos habitudes et préférences en lien avec l'utilisation de nos produits et services** ;



- **Données collectées dans le cadre de nos interactions avec vous :** vos commentaires, suggestions, besoins collectés lors de nos échanges avec vous en physique dans nos Agences (comptes rendus) et en ligne lors de communications téléphoniques (conversation), discussion par courrier électronique, chat, chatbot, échanges sur nos pages sur les réseaux sociaux et vos dernières réclamations/plaintes. Vos données de connexion et de suivi telles que les cookies et traceurs à des fins non publicitaires ou analytiques sur nos sites Internet, nos services en ligne, nos applications, nos pages sur les réseaux sociaux ;
- **Données du système de vidéo protection** (dont les caméras de vidéosurveillance) **et de géolocalisation :** par exemple les lieux des retraits ou des paiements à des fins de sécurité, ou afin de déterminer la localisation de l'agence ou du prestataire de services le plus proche de vous ;
- **Données concernant vos appareils (téléphone portable, ordinateur, tablette, etc.) :** adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification uniques ;
- **Identifiants de connexion ou dispositifs de sécurité personnalisés utilisés pour vous connecter au site Internet et aux applications d'Arval.**

4.2. SI VOUS ÊTES EMPLOYÉ D'UN CLIENT OU D'UN PROSPECT PROFESSIONNEL

- **Données d'identification :** par exemple, nom complet, genre, lieu et date de naissance, nationalité, numéro de carte d'identité, numéro de passeport, numéro de permis de conduire, numéro d'immatriculation du véhicule, photo, signature ;
- **Informations de contact (privées ou professionnelles) :** adresse postale, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone ;
- **Mode de vie :** loisirs et centres d'intérêts, voyages, votre environnement (nomade, sédentaire) ;
- **Données relatives à vos habitudes et préférences en lien avec l'utilisation de nos produits et services ;**
- **Données collectées dans le cadre de nos interactions avec vous :** vos commentaires, suggestions, besoins collectés lors de nos échanges avec vous en physique dans nos Agences (comptes rendus) et en ligne lors de communications téléphoniques (conversation), discussion par courrier électronique, chat, chatbot, échanges sur nos pages sur les réseaux sociaux et vos dernières réclamations/plaintes. Vos données de connexion et de suivi telles que les cookies et traceurs à des fins non publicitaires ou analytiques sur nos sites Internet, nos services en ligne, nos applications, nos pages sur les réseaux sociaux ;
- **Données du système de vidéo protection (dont les caméras de vidéosurveillance) et de géolocalisation :** par exemple les lieux des retraits ou des paiements à des fins de sécurité, ou afin de déterminer la localisation de l'agence ou du prestataire de services le plus proche de vous ;
- **Données concernant vos appareils (téléphone portable, ordinateur, tablette, etc.) :** adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification uniques ;
- **Identifiants de connexion ou dispositifs de sécurité personnalisés utilisés pour vous connecter au site Internet et aux applications d'Arval.**

Que vous soyez un client particulier ou l'employée d'un client professionnel, nous pouvons collecter des données sensibles telles que des données de santé, des données biométriques, ou des données relatives aux infractions pénales, dans le respect des conditions strictes définies par les réglementations en matière de protection des données.



5. AUPRÈS DE QUI COLLECTONS-NOUS DES DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous collectons des données personnelles directement auprès de vous, cependant nous pouvons aussi collecter des données personnelles d'autres sources.

Nous collectons parfois des données provenant de sources publiques :

- Des publications/bases de données mises à disposition par des autorités ou des tierces parties officielles (par exemple le Journal Officiel de la République Française, le Registre du Commerce et des Sociétés, les bases de données gérées par des autorités de contrôle du secteur financier) ;
- Des sites Internet/pages des réseaux sociaux d'entités juridiques ou de clients professionnels contenant des informations que vous avez rendues publiques (par exemple, votre propre site Internet ou votre page sur un réseau social) ;
- Des informations publiques telles que celles parues dans la presse.
- Nous collectons aussi des données personnelles de tierces parties :
- D'autres entités du Groupe BNP Paribas ;
- De nos clients (entreprises ou particuliers) ;
- De nos partenaires commerciaux (incluant notamment les constructeurs, courtiers automobile, concessionnaires, groupes de distribution automobile, etc.) ;
- De prestataires de services d'initiation de paiement et d'agrégateurs de compte (prestataires de services d'information sur

les comptes) ;

- Des tiers tels que les agences de référence de crédit et les agences de prévention de la fraude ;
- Des courtiers de données qui sont chargés de s'assurer qu'ils recueillent des informations pertinentes de manière légale.



6. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET POURQUOI ?

6.1. AVEC LES ENTITES DU GROUPE BNP PARIBAS

En tant que société membre du Groupe BNP Paribas, nous collaborons étroitement dans le monde entier avec les autres sociétés du groupe. Vos données personnelles pourront ainsi être partagées entre les entités du Groupe BNP Paribas, lorsque c'est nécessaire, pour :

- Nous conformer à nos différentes obligations légales et réglementaires décrites précédemment ;
- Répondre à nos intérêts légitimes qui sont :
 - De gérer, prévenir, détecter les fraudes ;
 - Faire des études statistiques et développer des modèles prédictifs et descriptifs à des fins commerciales, de sécurité, de conformité, de gestion des risques et de lutte contre la fraude ;
 - Améliorer la fiabilité de certaines données vous concernant détenues par d'autres entités du Groupe ;
 - De vous offrir l'accès à l'ensemble des produits et services du Groupe répondant le mieux à vos envies et besoins ;
 - De personnaliser le contenu et les prix des produits et services.

Nos opérations de financement et de refinancement constituent également un intérêt légitime impliquant que Vos données personnelles peuvent être partagées avec les entités du Groupe BNP Paribas qui assurent notre refinancement. Vos données personnelles peuvent également être partagées entre les sociétés du Groupe Arval afin de mener des études statistiques et de développer des modèles prédictifs et descriptifs à des fins commerciales, de sécurité, de conformité, de gestion des risques et de lutte contre la fraude.

Dans ce contexte, Nous et les autres sociétés du Groupe Arval pouvons agir en tant que responsables de traitements conjoints en utilisant un outil commun, grâce auquel il y a un accès partagé et une utilisation mutuelle des données personnelles des clients et des conducteurs.

Les demandes des personnes concernées concernant les droits des personnes concernées peuvent être soumises à l'un ou l'autre des responsables conjoints du traitement. Les responsables conjoints du traitement s'informent mutuellement de ces demandes et se soutiennent mutuellement afin d'y répondre.

Le traitement est fondé sur l'intérêt légitime des responsables conjoints du traitement à améliorer leurs produits et services en réalisant ces études statistiques.

6.2. AVEC DES DESTINATAIRES, TIERS AU GROUPE BNP PARIBAS ET DES SOUS-TRAITANTS

Afin de réaliser certaines des finalités décrites dans la présente Notice, nous sommes susceptibles lorsque cela est nécessaire de partager vos données personnelles avec :

- Des sous-traitants qui réalisent des prestations pour notre compte par exemple des services informatiques, des services d'impression, de télécommunication, de recouvrement, de conseil, de distribution et de marketing ;
- Des partenaires bancaires et commerciaux, des agents indépendants, des intermédiaires ou des courtiers, des institutions financières, des contreparties, des référentiels centraux avec qui nous avons des liens si un tel transfert est nécessaire pour vous fournir des services ou des produits ou pour satisfaire à nos obligations contractuelles ou mener à bien des transactions (par exemple des banques, des banques correspondantes, des dépositaires, des émetteurs de titres, des agents payeurs, des plates-formes d'échange, des compagnies d'assurances, des opérateurs de système de paiement, des émetteurs ou des intermédiaires de cartes de paiement, les sociétés de caution mutuelle ou organisme de garantie financière) ;
- Des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités ou des établissements ou institutions publics (tels que la Banque de France, la Caisse des dépôts et des Consignations), à qui nous ou tout membre du Groupe BNP Paribas sommes tenus de divulguer des données :
 - A leur demande ;
 - Dans le cadre de notre défense, une action ou une procédure ;
 - Afin de nous conformer à une réglementation ou une recommandation émanant d'une autorité compétente à notre égard ou à l'égard de tout membre du Groupe BNP Paribas.
- Des prestataires de services de paiement tiers (informations concernant vos comptes bancaires), pour les besoins



- de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si vous avez consenti au transfert de vos données à cette tierce partie ;
- Certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, ou des commissaires aux comptes lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à nos assureurs ou tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas.



7. TRANSFERT INTERNATIONAUX DES DONNÉES PERSONNELLES

En cas de transferts internationaux depuis l'Espace économique européen (EEE) vers un pays n'appartenant pas à l'EEE, le transfert de vos données personnelles peut avoir lieu sur la base d'une décision rendue par la Commission européenne, lorsque celle-ci a reconnu que le pays dans lequel vos données seront transférées assure un niveau de protection adéquat. En cas de transfert de vos données vers un pays dont le niveau de protection de vos données n'a pas été reconnu comme adéquat par la Commission européenne, soit nous nous appuyons sur une dérogation applicable à la situation spécifique (par exemple, si le transfert est nécessaire pour exécuter un contrat conclu avec vous, comme notamment lors de l'exécution d'un paiement international) ou nous prendrons l'une des mesures suivantes pour assurer la protection de vos données personnelles :

- Des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne
- Des règles d'entreprise contraignantes

Pour obtenir une copie de ces mesures visant à assurer la protection de vos données ou recevoir des détails relatifs à l'endroit où elles sont accessibles, vous pouvez nous adresser une demande écrite à privacy@arval.fr.



8. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conserverons vos données personnelles pendant la période requise pour nous conformer aux lois et règlements applicables ou une autre période en ce qui concerne nos exigences opérationnelles, telles que la bonne tenue des comptes, la facilitation de la gestion de la relation client et la réponse aux réclamations légales ou aux demandes réglementaires.

Par exemple :

- Gérer et signaler les risques, surveiller les opérations et les transactions afin d'identifier les écarts, prévenir et détecter les fraudes et remplir les obligations de contrôle et de notification fiscale** - 10 ans après la fin des contrôles internes ;
- KYC (Know Your Customer)** - Effectuer une analyse et un contrôle KYC des clients (entreprises et utilisateurs physiques) avant la signature d'un contrat et les classer en fonction du risque - 5 ans après la fin de la relation contractuelle avec le client ;
- Traitement du risque de crédit** pour constituer et suivre un dossier de risque de crédit pour chaque client, gérer l'analyse du risque de crédit et décider des mesures à prendre pour le recouvrement du crédit - 5 ans après la fin de la relation contractuelle avec le client ;
- Facture / Billing** - Enregistrer les transactions à des fins comptables et se conformer aux obligations légales en matière de sécurité financière - 10 ans après la date de la facture ;
- Sinistres** - Pour la gestion des accidents de véhicules et à des fins d'assurance - 5 ans après la date du sinistre ;
- Améliorer l'efficacité de nos processus et services en cas de plainte** - 5 ans après le dernier échange avec le client à l'origine de la plainte ;
- Collecter tous les leads B2C/B2B2C et faire une offre** - 3 ans après la date du dernier contact ;
- Fournir aux clients et conducteurs un accompagnement dans le cadre de l'assurance et de l'assistance et répondre aux requêtes des clients** - 3 ans après la date de l'événement ;
- Fournir aux clients et conducteurs une aide et un accompagnement dans le cadre de l'assistance aux véhicules et personnes** - 2 ans après la date de l'événement ;
- Recherche & Développement** afin de mener des études statistiques et de développer des modèles prédictifs - Durée du projet R&D.



9. COMMENT SUIVRE LES ÉVOLUTIONS DE CETTE NOTICE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ?

Dans un monde où les technologies évoluent en permanence, nous revoyons régulièrement cette Notice et la mettons à jour si besoin.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la dernière version de ce document en ligne, et nous vous informerons de toute modification significative par le biais de notre site Internet ou via nos canaux de communication habituels.



10. COMMENT MES DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES PROTÉGÉES LORSQUE MON VÉHICULE A MOTEUR ARVAL EST CONNECTÉ ?

Des données sont susceptibles d'être collectées et exploitées par Arval lorsque votre véhicule est équipé d'un boîtier télématique. Il peut s'agir d'un boîtier installé par le constructeur du véhicule et/ou d'un boîtier installé par Arval. Ne sont concernés par cette section que les voitures, motos et scooters, thermiques ou électriques, à l'exception des vélos et trottinettes.

- Vous serez informé si votre Véhicule est équipé d'un boîtier connecté Arval au moyen d'un autocollant comprenant un QR code figurant sur votre parebrise.
- Si vous souhaitez savoir si votre véhicule est concerné par la collecte des données par Arval (boîtier Arval et/ou constructeur), prenez contact avec notre Service Expérience Conducteur à l'adresse suivante : conducteur@arval.fr.

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.



**TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES POUR LUTTER
CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL	FINALITÉS	DURÉES DE CONSERVATION
Kilométrage horodaté journalier Dates de prochaines révisions (si applicable) Alertes de l'ordinateur de bord (si applicable) Alertes techniques du véhicule (si applicable) Etat de la batterie de traction (si applicable, pour les véhicules électriques)	Optimiser la gestion des véhicules avant, après et entre les contrats de location 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
En cas de déclaration de vol par le conducteur, son représentant et/ou Arval, et sous réserve d'un dépôt de plainte : Données de géolocalisation en temps réel. En cas d'impayés ou de détournement du véhicule, et sous réserve d'un dépôt de plainte : Données de géolocalisation en temps réel.	Recouvrement des véhicules volés Optimisation de la gestion des plaintes Amélioration du taux de récupération des véhicules	Les données GPS seront collectées jusqu'à la clôture de la plainte (pour vol, impayé et/ou détournement), à la suite de laquelle les données seront effacées dans un délai de 30 jours.
Les données suivantes sont pseudonymisées* dans un délai de un à deux mois après leurs collectes et, dans tous les cas, avant toute utilisation par Arval pour les finalités décrites dans la prochaine colonne : - Données relatives aux trajets : kilométrage horodaté au démarrage et à l'arrêt, avec le type de route (urbain, ouvert, autoroutier) et d'environnement (jour, nuit, crépuscule), niveau et consommation de carburant, niveau de la batterie de traction (pour les véhicules électriques) 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)	Amélioration du savoir-faire en lien avec les véhicules : - Meilleurs compréhensions de la performance des modèles de véhicule et des coûts d'entretien - Meilleures identification des produits de mobilité sur la base des usages et activités Production d'études de R&D (Recherche et Développements) : - 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 Réaliser des études statistiques en lien avec les réclamations afin de : - Détecter des corrélations en terme de risque (accident de circulation) et d'usages (à des fins assurantielles) - Meilleures identification des produits de mobilité sur la base des usages et activités Réaliser des études statistiques en lien avec les consommations de carburant afin de : - Améliorer la qualité des services proposés par Arval Fournir des conseils adaptés en terme de choix de véhicule (proposition de véhicule en adéquation avec l'usage escompté de celui-ci)	Jusqu'à 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 Connect, celui-ci, en sa qualité de responsable de traitement, vous informera sur les traitements réalisés par ses soins en plus de ceux qui précèdent.

Nous appartenons à un Groupe bancaire qui doit disposer d'un système robuste de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB/FT) au niveau des entités, piloté au niveau central, d'un dispositif de lutte contre la corruption, ainsi que d'un dispositif permettant le respect des Sanctions internationales (il s'agit de toutes les sanctions économiques ou commerciales, y compris toutes les lois, les règlements, mesures de restriction, embargo ou gel des avoirs, décrétés, régis, imposés ou mis en œuvre par la République Française, l'Union européenne, le US department of the Treasury's Office of Foreign Asset Control, et toute autorité compétente dans le territoire où nous sommes établis).

Dans ce contexte, nous sommes responsables de traitement conjoints avec BNP Paribas SA, maison mère du Groupe BNP Paribas (le terme « nous » utilisé dans la présente section englobe donc également BNP Paribas SA).

A des fins de LCB/FT et de respect des Sanctions internationales, nous mettons en œuvre les traitements listés ci-après pour répondre à nos obligations légales :

- **Un dispositif de connaissance de la clientèle (KYC – Know Your Customer) raisonnablement conçu pour identifier, mettre à jour et confirmer l'identité de nos clients, y compris celle de leurs bénéficiaires effectifs et de leurs mandataires le cas échéant ;**
- **Des mesures d'identification et de vérification renforcées des clients à risque élevé, des Personnes Politiquement Exposées « PPE » (les PPE sont des personnes désignées par la réglementation qui du fait de leurs fonctions ou position (politiques, juridictionnelles ou administratives) sont plus exposées à ces risques) ainsi que des situations à haut risque ;**
- **Des politiques et des procédures écrites, ainsi que des contrôles raisonnablement conçus pour s'assurer que la Banque n'entre pas en relation - ni ne maintient - de relation avec des Banques fictives ;**
- **Une politique, basée sur son évaluation des risques et de la situation économique, consistant à ne généralement pas exécuter ou s'engager dans une activité ou relation d'affaires, quelle que soit la devise :**
 - Pour, pour le compte de, ou au bénéfice de toute personne, entité ou organisation faisant l'objet de Sanctions par la République Française, l'Union européenne, les Etats-Unis, les Nations-Unies, ou, dans certains cas, d'autres sanctions locales dans les territoires dans lesquels le Groupe opère ;
 - Impliquant, directement ou indirectement des territoires sous sanctions dont la Crimée/Sébastopol, Cuba, l'Iran, la Corée du Nord ou la Syrie ;
 - Impliquant des institutions financières ou des territoires qui pourraient être liés à, ou contrôlés, par des organisations terroristes, reconnues en tant que telles par les autorités compétentes en France, au sein de l'Union européenne, des Etats-Unis ou de l'ONU.
- **Le filtrage de nos bases clients et des transactions, raisonnablement conçu pour assurer le respect des lois applicables ;**
- **Des systèmes et processus visant à détecter les opérations suspectes, et effectuer les déclarations de soupçon auprès des autorités concernées ;**
- **Un programme de conformité raisonnablement conçu pour prévenir et détecter la corruption et le trafic d'influence conformément à la loi « Sapin II », au U.S FCPA, et au UK Bribery Act.**

Dans ce cadre, nous sommes amenés à faire appel :

- **À des services fournis par des prestataires externes tels que Dow Jones Factiva (fourni par Dow Jones & Company, Inc.) et le service World-Check (fourni par les prestataires REFINITIV, REFINITIV US LLC et London Bank of Exchanges) qui tiennent à jour des listes de PPE ;**
- **Aux informations publiques disponibles dans la presse sur des faits en lien avec le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou des faits de corruption ;**
- **À la connaissance d'un comportement ou d'une situation à risque (existence de déclaration de soupçons ou équivalent) qui peuvent être identifiés au niveau du Groupe BNP Paribas.**

Nous procédons à ces contrôles lors de l'entrée en relation, mais également tout au long de la relation que nous entretenons avec vous, sur vous-même, mais également sur les transactions que vous réalisez. A l'issue de la relation et si vous avez fait l'objet d'une alerte, cette information sera conservée afin de vous identifier et d'adapter notre contrôle si vous entrez de nouveau en relation avec une entité du Groupe BNP Paribas, ou dans le cadre d'une transaction à laquelle vous êtes partie.

Pour répondre à nos obligations légales, nous échangeons entre entités du Groupe BNP Paribas des informations collectées à des fins de LCB/FT, de lutte contre la corruption ou d'application des Sanctions internationales. Lorsque vos données sont échangées avec des pays hors de l'Espace Economique Européen ne présentant pas un niveau de protection adéquat, les transferts sont encadrés par les clauses contractuelles types de la Commission Européenne. Lorsque pour répondre à des réglementations de pays non-membres de l'UE, des données complémentaires sont collectées et échangées, ces traitements sont nécessaires pour permettre au Groupe BNP Paribas et à ses entités de respecter à la fois leurs obligations légales, et d'éviter des sanctions localement ce qui constitue notre intérêt légitime.



Conception/ Réalisation : Your-comics. Photos : © Arval - © Shutterstock - © Envato.

ARVAL SERVICE LEASE

SA au capital de 66 412 800 €, immatriculée sous le numéro 352 256 424 RCS Paris dont le siège social se situe 1, boulevard Haussmann 75009 Paris et le siège administratif et commercial au 22, rue des Deux Gares - 92564 Rueil Malmaison Cedex - Identifiant CE FR 68352256424 - ORIAS n° 07 022 411, représentée par son mandataire dûment habilité. Agissant dans le cadre des présentes tant en son nom et pour son compte que pour ceux de ses filiales :

ARVAL Fleet Services, SAS au capital de 31 060 000 €, immatriculée sous le n° 300 773 413 RCS Paris, dont le siège social se situe 1, boulevard Haussmann 75009 Paris et le siège administratif et commercial au 22, rue des Deux Gares - 92564 Rueil-Malmaison Cedex - ORIAS n° 08 046 294 (orias.fr), représentée par son mandataire dûment habilité,

COFIPARC, nom commercial « ARVAL PARTNERS », SAS au capital de 1 000 005 € - immatriculée sous le n°389 390 626 RCS Paris - Siège social: 1, bd Haussmann - 75009 PARIS - Identifiant CE FR 17 389 390 626 - Orias N°07 027 946. Centre de relation Clients et Partenaires : 23 rue Félix Mangini, 69009 Lyon.

CG_ASL_RE-LEASE_VO_PART_010324