

Conditions générales de vente et d'utilisation du CLUB HOAA CAR

Préambule

La société HOAA, société par actions simplifiée au capital de 5 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés sous le numéro 948 206 800, dont le siège social est situé au 377, rue de Luxembourg 59140 DUNKERQUE, propose, des services d'accompagnements, de prestations d'entretien et de réparation automobile avec des prestataires de son réseau [ci-après « les Services »].

Préalablement à la demande d'exécution d'un Service, l'Abonné s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions générales de vente et d'utilisation [ci-après « CGVU »] et à ne procéder une demande de Service que s'il les accepte. En cas de refus des CGVU, l'Abonné ne doit pas utiliser les Services. Les présentes CGVU régissent exclusivement les Services proposés dans la cadre du CLUB HOAA CAR fourni par la société HOAA. Ces CGVU s'appliquent à l'exclusion de toutes autres, notamment celles en vigueur pour les autres Offres proposées par la société HOAA. Les CGVU ont pour objet de définir les rapports contractuels entre HOAA d'une part, et tout Abonné au CLUB HOAA CAR, d'autre part.

L'Abonné reconnaît qu'il ne pourra souscrire et accéder aux Services du CLUB HOAA CAR s'il n'accepte pas sans réserve les présentes CGVU et il s'engage à les respecter.

Les présentes CGVU s'entendent sans préjudice des dispositions légales applicables en la matière et notamment celles prévues au Code de la consommation.

HOAA et l'Abonné sont désignés ci-après ensemble les « Parties » ou, individuellement, une « Partie ».

Article 1 : Définitions [hein ? quoi ? ça veut dire quoi ? !]

Abonné : Désigne une personne physique identifiée au Certificat d'Abonnement et ayant souscrit un Abonnement avec HOAA, portant sur la réalisation de Services du CLUB HOAA CAR, soit via la Plateforme, soit directement auprès d'un Prestataire. Les Services, soumis aux présentes CGVU, s'adressent aux Abonnés ayant leur résidence habituelle en France métropolitaine (Hors Corse).

Abonnement : désigne les Services souscrits dans le cadre du CLUB HOAA CAR et souscrits sous forme d'abonnement mensuel.

Analyse de devis : Analyse de la conformité du prix et du périmètre de réparation du devis transmis par l'Abonné.

Attestation de suivi de stage : Cette attestation est un document officiel. Elle vous permet de prouver, dès le lendemain du stage, à zéro heure, que d'une part vous avez suivi un stage permis à points, mais aussi que vous avez effectivement récupérer jusqu'à 4 points sur votre permis de conduire.

Avis de Contravention : désigne le document remis ou envoyé par les forces de l'ordre suite à la constatation d'une infraction. L'avis de contravention comprend le montant de l'amende forfaitaire minorée et majorée, les modalités de paiement et de contestation, les informations concernant l'infraction [date, lieu, nom de l'agent, etc].

Attestation d'Abonnement : désigne le document remis lors de la souscription à l'Abonnement.

Collision : Choc entre un véhicule en mouvement et un ou plusieurs autres véhicules ou avec un piéton, un animal ou encore un obstacle.

Commerce en ligne / Vente sur internet : Désigne l'activité économique par laquelle HOAA propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture des Services.

Contrat : Désigne les présentes CGVU accompagnées de l'attestation d'abonnement, ainsi que tout avenant signé entre l'Abonné et la Société HOAA.

Contrôle Technique : Examen périodique complet réglementé par le Code de la route [art. R. 323-1] ; il permet de vérifier l'état de marche et d'entretien de votre véhicule, par une analyse complète de ses principaux organes.

Données Personnelles : Désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

Frais de Dossier : Les frais de Dossier sont uniques et sont perçus concomitamment au premier prélèvement.

Hotline : Accessible par messagerie ou par téléphone, elle permet à l'Abonné de bénéficier d'un accès direct et illimité à nos spécialistes de la voiture et de son environnement.

Infraction : Action allant à l'encontre du code de la route, pouvant être une contravention, un délit ou un crime en fonction de sa gravité. Plus l'infraction est grave [risques d'accident, de décès, ...], plus la sanction est lourde.

Infraction de 5ème classe : Une infraction de 5ème classe est définie par une amende maximale allant jusqu'à 1 500€ et 3 000€ en cas de récidive dans un délai d'un an. La récidive d'un grand excès de vitesse dans un délai de 3 ans constitue un délit qui peut entraîner une amende de 3 750€ maximum.

- Excès de vitesse supérieur à 50km/h par un radar automatique ou avec interception par les forces de l'ordre,
- Transport ou l'usage d'un détecteur de radar,
- Blessures involontaires sans ITT par manquement délibéré à une obligation de sécurité,
- Circulation de véhicule sur une barrière de dégel,
- Visionnage d'un écran vidéo autre qu'un GPS par le conducteur.

Lettre information 48 : La lettre permis référence 48 est une lettre simple envoyée par la préfecture dans le but de signaler à l'automobiliste une perte de points causée par une infraction au code de la route qu'il a effectué. Dans ce courrier, on retrouve la date de l'infraction sanctionnée ainsi que la valeur de la perte de points.

Offre : Désigne l'offre du « CLUB HOAA CAR » objet des présentes CGVU.

Panne : Tout incident d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, qui empêcherait le véhicule garantit de continuer le déplacement prévu ou engagé dans des conditions normales de circulation.

Prestataire : Désigne le réparateur membre du réseau offrant ses prestations d'entretiens.

Prestation : Désigne les actions réalisées par HOAA dans le cadre de l'Offre du CLUB HOAA CAR en vue de répondre au besoin de l'Abonné.

Procès-verbal de contrôle technique : Document officiel délivré en deux exemplaires au propriétaire du véhicule contrôlé une fois les différentes vérifications techniques réalisées par le centre de contrôle agréé.

PTAC : Le PTAC d'un véhicule [le Poids Total Autorisé en Charge] est désormais désigné comme la Masse Maximale Techniquement Admissible. Cette valeur est essentielle à connaître si l'on souhaite transporter des objets lourds et volumineux ou tracter une remorque. Le changement d'appellation récent ne change rien à la réglementation et aux limitations.

Réclamation : Déclaration actant, par téléphone, par courrier, par mail ou en face-à-face, le mécontentement de l'Abonné envers HOAA.

Remboursement forfaitaire : il s'agit d'une prise en charge correspondant à un montant fixe et définie à l'avance.

Résiliation : la résiliation d'un contrat met fin au contrat de manière anticipée.

Révision : La révision de la voiture consiste à examiner, à intervalles réguliers, les différents composants d'un véhicule. Ces visites permettent de conserver un bon entretien de votre véhicule, et contribue à sa fiabilité, sa performance et sa longévité.

Service[s] : Désigne la mise à disposition par HOAA de l'ensemble des Prestations comprises dans l'Offre du CLUB HOAA CAR.

Stage de permis à point : Le stage de récupération de points volontaire est un stage de sensibilisation à la sécurité routière effectué dans un centre agréé, destiné aux conducteurs souhaitant récupérer rapidement 4 points sur leur permis de conduire à la suite d'une perte de points.

Véhicule : Désigne un véhicule terrestre léger, à moteur, constitué d'un châssis généralement sur quatre roues et utilisé principalement pour le transport des personnes.

Article 2 – Objet des CGVU

Les présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation ont pour objet de définir le fonctionnement et les conditions dans lesquelles les Abonnés peuvent accéder aux différents Services proposés dans leur Abonnement, les moyens de paiement ainsi que les conditions de Résiliation.

Les présentes CGVU sont ou sont susceptibles à l'avenir, d'être complétées ou modifiées, le cas échéant, par des conditions et modalités d'utilisation spécifiques propres à certaines fonctionnalités.

Les Services sont proposés uniquement aux personnes physiques majeures ayant la pleine capacité juridique conformément au droit français. Est réputé comme utilisateur du site accessible à l'adresse www.hoaa-services.com, toute personne qui visite le site et/ou utilise le site et les Services associés.

La Société HOAA et l'Abonné conviennent que les présentes CGVU régissent exclusivement leur relation.

Article 3 – Acceptation préalable des CGVU

L'Abonné reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion de l'Abonnement, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGVU et de toutes les informations listées aux articles L111-1 et L. 221-5 du Code de la consommation.

HOAA offre des Services d'accompagnement et d'expertise entre d'une part, un Abonné cherchant à faire réaliser une prestation de services en lien avec le secteur automobile, et, d'autre part, les membres du réseau partenaires présentant leurs offres et leurs services.

L'utilisateur pourra consulter régulièrement la dernière version des CGVU affichée à l'adresse www.hoaa-services.com

HOAA se réserve le droit de suspendre sans préavis les Services et/ou de refuser l'accès au Service à l'utilisateur si ce dernier ne se conforme pas à tout ou partie des présentes CGVU.

Article 4 - Offre et Caractéristiques

4.1 – Conditions d'éligibilité à l'Offre

Pendant la durée de votre Abonnement, il est accordé un droit limité, individuel et non transférable vous permettant d'accéder aux Services proposés.

L'offre du CLUB HOAA CAR est réservée :

- Aux propriétaires particuliers de véhicule terrestre à moteur à 4 roues d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5T de PTAC, immatriculé en France métropolitaine et principauté de Monaco
- Au Véhicule que vous avez désigné à la souscription de votre Abonnement et indiqué dans les conditions particulières de votre Contrat.
- Le jour de la conclusion du Contrat et pendant toute la durée du Contrat, l'Abonné se doit d'être un consommateur au sens du Code de la consommation, à l'exclusion de tout professionnel ou non professionnel au sens de ces dispositions légales.

4.2 – Exclusions

Sont exclus des Services, les clients professionnels, non professionnels, les individus mineurs, incapables et non détenteurs d'un permis de conduire en cours de validité au moment de la souscription.

Sont également exclus des Services, les Véhicules suivants :

- Les véhicules à usage professionnel, location de courte durée, taxis, ambulances, auto-écoles, les véhicules sans permis, les véhicules utilisés à des fins sportives et de compétition, utilisés à des fins de transport onéreux de personnes ou de marchandises,

- Les véhicules des marques suivantes : Alpine, Aston - Martin, Bentley, Bugatti, Buick, Cadillac, Chevrolet (modèles imports USA), Corvette, Dodge (modèles imports USA), Excalibur, Ferrari, Porsche, Tesla, Lamborghini, Lincoln, Lotus, Maserati, Mercury, M.V.S.-Venturi, Rolls-Royce)

- Sont exclus les véhicules ayant subi une quelconque modification par rapport à leur état d'origine et notamment les véhicules modifiés par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à sa première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou de qualité équivalente ;

Le non-respect des conditions d'éligibilités et d'exclusions, en cours de Contrat, entraîne la résiliation du Contrat et le montant des mensualités déjà versés par l'Abonné reste acquis à HOAA à titre de dommages et intérêts.

4.3 - Modalités de souscription aux Service

Il devra disposer :

- D'un numéro de téléphone portable personnel et valide afin de permettre son identification pour la signature électronique du Contrat et du mandat de prélèvement SEPA associé ;
- D'une adresse électronique valide ;

Préalablement à chaque Abonnement, HOAA communique, sur un support durable, de manière compréhensible et lisible les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les informations listées à l'article L221-5 du Code de la consommation.

HOAA se réserve le droit d'ajouter ou supprimer à tout moment et sans préavis, de façon provisoire ou définitive tout ou partie des Services proposées sur son site, sans qu'une quelconque réclamation ou recours puisse intervenir à ce sujet.

4.4 – Territorialité

Les Prestations concernées par les Services dans le cadre de l'Offre du CLUB HOAA-CAR sont à effectuer exclusivement en France métropolitaine à l'exception de la Corse.

Article 5 – Signature électronique et conservation du Contrat

Lors de la souscription du Contrat, l'Abonné, après avoir renseigné les données concernant son Véhicule ainsi que ses données d'identification personnelles, choisit la formule qu'il souhaite souscrire. Il est alors établi un récapitulatif de sa commande comprenant l'Offre souscrite, le prix de celle-ci et le récapitulatif des données transmises. L'Abonné pourra alors les rectifier avant de signer le Contrat.

Par sa signature électronique du Contrat, l'Abonné atteste de l'exactitude des informations fournies. Toute inexactitude qui se révélerait ensuite justifiera la résiliation du Contrat, le montant des mensualités déjà versés par l'Abonné reste acquis à HOAA à titre de dommages et intérêts.

Une fois la commande validée, l'Abonné signe le Contrat et le mandat de prélèvement SEPA associé, correspondant au prix mensuel du Contrat, par signature électronique au moyen d'un procédé fiable d'identification de l'Abonné garantissant

son lien avec ledit Contrat, conformément aux dispositions légales en vigueur. Il est ici précisé que la langue proposée pour la signature du Contrat est la langue française.

De convention expresse entre HOAA et l'Abonné, les supports électroniques sont réputés constituer au moins des commencements de preuve par écrit. En cas de conflit, les documents électroniques produits par HOAA prévalent sur ceux produits par l'Abonné, à moins que ce dernier ne démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par HOAA. L'archivage du Contrat et du mandat de prélèvement signés électroniquement par l'Abonné, est effectué, conformément aux dispositions du Code civil, dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

L'Abonné peut accéder à son Contrat à tout moment par simple demande auprès du service client de HOAA par téléphone au **09 70 70 23 33** [appel gratuit] et/ou par courriel à l'adresse suivante hello-car@hoaa-services.com, pendant toute la durée du Contrat et jusqu'à un [1] an après la fin de celui-ci pour quelque cause que ce soit. Il est expressément conseillé à l'Abonné d'imprimer sur support fiable et durable ces documents à titre de preuve.

Article 6 – Prise d'effet et durée du contrat

L'Abonnement prend effet à la date indiquée dans le Contrat, après paiement de la première mensualité et remise et contrôle des pièces justificatives par l'Abonné.

L'Abonnement est conclu pour une période définie en fonction du type d'abonnement choisi, à compter de la date de paiement de la première mensualité.

Pour les Offres à paiement mensuel : l'Abonnement est reconduit tacitement pour des périodes successives de 30 jours calendaires sauf dénonciation par l'une des Parties,

par téléphone au **09 70 70 23 33** [appel gratuit] ou par notification

à l'adresse suivante hello-car@hoaa-services.com **sous réserve du respect d'un préavis d'une [1] semaine ;**

- Pour les Offres à paiement annuel : Le Contrat est souscrit pour une durée de douze [12] mois à compter de la date indiquée dans le Contrat. L'Abonnement se poursuit par application du principe de **reconduction tacite**, à la date anniversaire du Contrat sauf dénonciation par l'une des Parties, **par téléphone ou notification sous réserve du respect d'un préavis d'un [1] mois.** »

Aux termes de l'article L. 215-1 du Code de la consommation, littéralement reproduit :

« 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 7 – Droit de Rétractation

Conformément aux dispositions prévues dans l'article L221-18 du Code de la consommation, l'Abonné dispose d'un délai de

14 jours calendaire pour se rétracter lorsque ce dernier a été conclu exclusivement à distance. Ce délai commence à courir à compter du lendemain de la signature du Contrat.

Pour faire valoir son droit de rétractation, l'Abonné doit notifier sa demande au Service Client de HOAA par :

Par mail : hello-car@hoaa-services.com

Par courrier : 377, rue de Luxembourg 59140 DUNKERQUE – HOAA SERVICES

Formulaire de rétractation

[Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.]

A l'attention de La société HOAA, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé au 377 RUE DU LUXEMBOURG 59640 DUNKERQUE immatriculée au registre du commerce et des sociétés de DUNKERQUE sous le numéro SIREN 948 206 800 :

Je/nous [*] vous notifie/notifions [*] par la présente ma/notre [*] rétractation du Contrat pour la prestation de services ci-dessous : CLUB HOAA CAR

reçu le [*] :

Nom du (des) Abonné(s) :

Adresse du (des) Abonné(s) :

Signature du (des) Abonné(s) [uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier] :

Date :

Dans ce cas, l'Abonnement est réputé ne jamais avoir existé et en vertu de l'article L221-24 du Code de la consommation, l'Abonné sera remboursé de la totalité des sommes versées.

Par exception, l'Abonné ne pourra pas exercer son droit à rétractation en cas de Services pris en charge par HOAA pendant le délai de rétractation.

Article 8 – Modifications de l'Abonnement

L'Abonné peut être amené à faire des modifications sur son Abonnement si certaines informations venaient à changer. Pour toutes modifications liées :

- Aux données personnelles
- Au véhicule désigné au Contrat

L'Abonné peut joindre notre service dédié au **09 70 70 23 33** [appel gratuit]. Ou faire sa demande par mail à l'adresse hello-car@hoaa-services.com

L'Abonnement est nominatif et ne peut pas être cédé à un tiers. En conséquence, si la modification concerne un changement d'Abonné (conjoint, enfant, etc.) : il convient alors de résilier l'Abonnement en cours et d'en souscrire un nouveau.

Si la modification concerne un changement de formule, [oui vraiment désolée mais promis ce n'est que provisoire...] celui-ci ne peut se faire que par une résiliation de l'Abonnement existant et la souscription d'un nouvel Abonnement.

Article 9 – Conditions générales de réalisation des Services

Le présent Contrat permet à l'Abonné de bénéficier de la réalisation, sur son Véhicule, des Services pendant la durée du Contrat. Afin de pouvoir en bénéficier, l'Abonné doit remplir à minima, au jour de la demande de Service, les conditions suivantes :

- Être à jour du paiement de toutes les sommes exigibles au titre de l'Abonnement. A défaut, l'Abonné ne pourra bénéficier d'aucun des Services contenus au Contrat ;

- Faire réaliser les Services exclusivement sur le Véhicule faisant l'objet du Contrat souscrit ;

Article 10 - Exécution des Services

10.1 – Offre « Analyse de devis »

L'offre « Analyse de devis » comprend les Services suivants :

Nos experts se tiennent à vos côtés pour vous aider à optimiser le coût des Devis proposés par des professionnels du secteur automobile dans les cas de figure suivants :

- Devis à la suite d'une collision nécessitant une réparation de votre véhicule non prise en charge par votre assurance ;
- Devis en cas de panne d'un élément de votre Véhicule nécessitant une réparation ;
- Devis pour les révisions de votre Véhicule tels que décrit dans votre carnet d'entretien ;

Sur présentation de votre devis à nos experts à l'adresse suivante hello-car@hoaa-services.com, nos experts évaluent si le coût indiqué peut être négocié [Nous vérifions que vous allez payer le Juste Prix et pas plus !].

Les Abonnés recevront en retour :

- Une analyse sur le montant du Devis ainsi que la proposition de 1 à 3 professionnels acceptant de procéder à l'exécution du Devis ainsi revu, si le montant de ce devis peut être revu à la baisse.
- Si l'analyse du Devis ne nécessite pas d'être revu à la baisse [ce qui est rare, nous ne sommes jamais à l'abri d'une bonne surprise...] alors l'Abonné recevra une notification le lui précisant.

En cas de négociation possible, l'Abonné pourra sur la base de l'analyse de nos experts :

- Négocier avec le réparateur initial afin qu'il aligne ses conditions sur celles de nos experts ;
- En cas de refus du réparateur initial, faire appel aux professionnels sélectionnés par nos experts ;
- Nos experts sont à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche ;

Ce Service est limité uniquement à un rôle de conseil. Aucune obligation de résultat ne pèse sur HOAA.

En cas de fourniture de Devis d'un autre professionnel de l'automobile, HOAA ne peut être tenu responsable d'une quelconque responsabilité en cas de malfaçon sur les travaux, main d'œuvre, pièces et délais d'exécution. L'Abonné reste libre quant au choix du prestataire pour la réalisation des travaux de réparation.

10.2 – Offre « Contrôle Technique »

Le Contrôle technique pour les Véhicules d'occasion est une opération qui se renouvelle tous les 2 ans dès lors que, le Véhicule de l'Abonné a plus de 4 années d'ancienneté à compter de la première date de mise en circulation.

Ce Service permet à l'Abonné de bénéficier d'un Remboursement Forfaitaire, selon la formule souscrite indiquée sur l'Attestation d'Abonnement sur le montant du Contrôle technique.

L'ensemble des Abonnés peuvent actionner ce Service sous réserve :

- Que la demande d'analyse concerne le Véhicule désigné sur l'Attestation d'abonnement ;
- Que vous soyez à jour du paiement de votre Abonnement à la date de réception de votre facture ;
- Que vous ayez souscrit une formule Cool, Relax ou Détente ;
- La facture doit être transmise dans un délai maximum de 3 mois. Passé ce délai aucun remboursement ne pourra être effectué.

Préalablement à la demande de soutien financier du « Contrôle technique », l'Abonné devra quant à lui fournir, les pièces suivantes :

- Le Procès-verbal de Contrôle technique

- La facture attestant du règlement de ce dernier

- RIB

VOTRE ATTENTION S'IL VOUS PLAÎT :

En cas de réduction existante venant en déduction du montant acquitté, le remboursement au titre de la formule choisie sera limité à votre reste à charge

10.3 – Le « Stage de permis à point »

Ce Service permet à l'Abonné de bénéficier d'un soutien financier pour un stage de récupération de point auprès d'un centre agréé. [Nous sommes sympas on vous évite de finir à vélo ...]

Afin de bénéficier de ce Service, l'Abonné doit remplir les conditions suivantes :

- La demande de l'Abonné doit être intuitu personae ;
- Être à jour du paiement de toutes les sommes exigibles au titre de l'Abonnement. A défaut, l'Abonné ne pourra bénéficier d'aucun des Services contenus au Contrat ;
- L'Abonné doit avoir moins de 8 points sur son permis ;
- Le stage doit être réservé à la suite d'une infraction de 1^{ière}, 2^{ième}, 3^{ième} et 4^{ième} classe commise postérieurement à la date de souscription au CLUB HOAA CAR ;
- Cette infraction doit abaisser votre nombre de points en dessous d'un solde de 8 points ;
- L'infraction doit être commise et constatée postérieurement à la date de souscription au CLUB HOAA CAR ;
- L'infraction doit être commise avec le Véhicule indiqué sur l'Attestation d'Abonnement de votre Contrat ;
- L'Attestation de suivi de stage doit être transmise dans un délai maximum de 3 mois. Passé ce délai aucun remboursement ne pourra être effectué.

Préalablement à la demande de participation financière du « Stage de permis à point », l'Abonné devra quant à lui fournir, les pièces suivantes :

- Lettre information 48 qui vous est adressée par courrier simple par le ministère de l'intérieur ;
- L'Avis de contravention décrivant l'Infraction commise ;

Sont expressément exclus de ce Service, les Infractions de 5^{ième} classe et ne peuvent donner droit à aucun remboursement.

10.4 – Le Service « Accès au réseau de garagiste » / «HOT LINE»

Le Service permet, en cas de besoin, d'orienter l'Abonné en fonction du problème rencontré avec son Véhicule vers le professionnel le plus adapté afin de répondre à la problématique et d'accompagner l'Abonné.

Le Service est réservé à l'ensemble des Abonnés sous réserve de respecter les conditions générales de réalisation des Services stipulés à l'article 9 des présentes CGVU.

Afin de bénéficier de ce Service, il suffit pour l'Abonné de contacter HOAA :

- Par téléphone au **09 70 70 23 33** [appel gratuit] de 9h à 12h30 et de 14h à 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés ;
- Par mail en nous précisant ce qui vous arrive et où vous vous situez : hello-car@hoaa-services.com

10.5 – La « Participation Financière en cas de Panne Mécanique »

Le Service permet de bénéficier d'un soutien financier sur les frais de réparation [pièces et main d'œuvre en cas de panne de votre véhicule, désigné sur votre Attestation d'Abonnement, se produisant en France métropolitaine et Monaco].

Ce soutien inclut le coût des opérations de démontage parfois nécessaires pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages.

Le Service est réservé à l'ensemble des Abonnés sous réserve :

- Que la demande d'analyse concerne le Véhicule désigné sur l'Attestation d'Abonnement de votre Contrat ;
- Que la réalisation de la panne soit postérieure à la date d'Abonnement ;
- Que vous soyez à jour du paiement de votre Abonnement au jour de la demande d'analyse et au jour de la réception de la facture ;
- Aux Véhicules ayant moins de 250 000km au compteur à la date de survenance de la panne ;

La facture doit être transmise dans un délai maximum de 3 mois. Passé ce délai aucun remboursement ne pourra être effectué.

Les dispositions des CGVU ne suppriment ni ne réduisent la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil au profit de l'Abonné.

[Ex : si la panne survient à la suite d'un vice caché existant au moment de la souscription].

Le Service ne couvre pas les dommages ou préjudices dus à une responsabilité de l'Abonné quelle qu'elle soit, contractuelle, délictuelle ou légale, résultant du droit commun, ni les dommages et préjudices directs et/ou indirects, même si ceux-ci sont causés par les typologies de pannes prises en charge.

Les pièces concernent le remboursement partiel des frais de réparation sont les suivantes :

- **MOTEUR** : organes internes du bloc moteur soit : cylindres, chemises, pistons, axes de piston, segments, bielles, coussinets de bielles et de paliers de vilebrequin, cales latérales, paliers de vilebrequin, vilebrequin, pompe à huile, chaîne de distribution lubrifiée (la courroie de distribution ainsi que les dommages causés par la rupture de cette dernière sont exclus) Organes internes dans la culasse soit : joint de culasse, culasse, arbre à cames, basculeurs, poussoirs hydrauliques et mécaniques, pignons, culbuteurs, tiges, soupapes, guides de soupapes, paliers arbre à cames.
- **BOITE DE VITESSES & BOITE DE VITESSES AUTOMATIQUE** : organes internes comprenant : arbre secondaire, primaire, intermédiaire, roulements, pignons, bagues de synchronisation, baladeurs, verrouillage et billes, sélecteurs, axes et fourchettes, convertisseur de couple, vannes, soupapes, pompe à huile, régulateur, plateau, différentiel.
- **PONT** : pignons, roulements, couronne, planétaires, satellites, cales, bagues, différentiel.

9.6 – L'offre au Service « Coup de Pouce »

Afin de profiter du « Coup de pouce », les experts HOAA, sur présentation du devis de l'Abonné à l'adresse électronique suivante hello-car@hoaa-services.com, évaluent si le cout indiqué peut être négocié.

Les Abonnés reçoivent en retour, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant la réception du devis par HOAA :

- Une analyse sur le montant ainsi que la proposition d'un [1] à trois [3] Prestataires acceptant de procéder à l'exécution du Devis ainsi revu.
- Vous aurez ainsi sur la base de cette analyse, la possibilité de :
 - Négocier avec votre interlocuteur afin qu'il aligne ses conditions sur celles des Prestataires.
 - En cas de refus de votre prestataire, de faire appel aux professionnels sélectionnés par nos experts.

Si votre panne concerne une pièce non listée sur les éléments précédents [Boite – Moteur et Pont] vous avez le droit un fois par an à un remboursement forfaitaire dit « coup de pouce » sous certaines conditions.

Les conditions d'éligibilité pour le remboursement forfaitaire dit « coup de pouce » :

- Être Abonné depuis plus de 6 mois ;
- Si votre Abonnement à plus de 6 mois et moins d'un an
 - Vous ne devez pas avoir eu d'incident de

paiement sur les 6 mois précédents votre demande
 - Vous ne devez pas avoir fait l'objet d'un remboursement au titre des pièces liées à la Boite, au moteur et au pont de votre véhicule sur les 6 mois précédents la demande ;

- Si vous êtes Abonné depuis plus d'un an :

- Vous ne devez pas avoir eu d'incident de paiement sur les 12 mois précédents votre demande ;

- Vous ne devez pas avoir fait l'objet d'un remboursement au titre des pièces liées à la Boite, au moteur et au pont de votre véhicule sur les 6 mois précédents la demande ;

Pièces non couvertes : pièces et prestations liées à l'entretien du véhicule, pièces d'usure (pneumatique, amortisseur, disques et plaquettes de freins, balais essuie-glace, bougies, amortisseurs, batterie, courroies, flexibles, ampoule, carburant, gaz et recharge, liquides et lubrifiants, accessoires, etc...

Si la panne concerne une pièce non listée dans les éléments précédents : Boite – Moteur et Pont le niveau de remboursement auquel vous pouvez prétendre est fonction de la formule souscrite.

10.7 – Le Club Privilèges

Le programme d'avantages est un Service proposé par un partenaire de HOAA : la société ROMACTIS, SAS au capital de 148 610 €, dont le siège social est situé au 7 rue du Docteur Roux - 79000 NIORT, RCS Niort N°450 753 009.

C'est une plateforme permettant aux Abonnés, après inscription, de rentrer, par son intermédiaire, en relation avec des vendeurs, professionnels, également inscrits à la plateforme, dans le but d'acheter des produits ou services à tarifs négociés.

Les ventes réalisées par l'intermédiaire du Service entre les Abonnés et les vendeurs sont quant à elles régies par les Conditions Générales de vente propre de chaque vendeur, qui doivent également être acceptées par l'Abonné lors de chaque achat.

Le présent article définit les conditions qui permettent aux Abonnés d'accéder à ce Service.

Les CGU du Club Privilèges sont accessibles à tout moment sur le site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document. La version applicable à l'achat de l'Abonné est celle en vigueur sur le site à la date de passation de la commande.

Description du Service

Le Service est constitué d'un ensemble d'outils permettant aux Abonnés, de se mettre en relation avec les vendeurs en vue de passer des commandes, de régler leur prix, de confirmer leur réception.

Les offres promotionnelles proposées sur la plateforme Club Privilèges sont exclusivement réservées aux Abonnés. Les Abonnés doivent obligatoirement être majeurs. Les offres sont valables pendant la durée de présentation sur la plateforme sauf mention différente lors de la présentation de l'offre.

Les transactions effectuées via le Service sont conclues directement entre l'Abonné et le vendeur. ROMACTIS n'est en aucun cas revendeur des produits ou services proposés par les vendeurs par l'intermédiaire du Service.

En cas de non-respect du présent article, HOAA se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou définitive l'accès au Service à l'Abonné concerné.

Accès au Service

L'accès au Service par les Abonnés est réservé à une utilisation strictement personnelle. Lorsqu'il utilise le Service, l'Abonné déclare agir à titre privé.

Pour utiliser le Service, l'Abonné doit utiliser son identifiant lors de l'ouverture de son compte. L'Abonné s'engage à conserver secret son identifiant et à ne le divulguer à aucun tiers.

L'Abonné est seul responsable de l'accès au Service grâce à son identifiant, sauf preuve d'une utilisation frauduleuse qui ne lui serait pas imputable.

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de son identifiant, l'Abonné s'engage à en avvertir immédiatement le service client HOAA. La plateforme n'a pas la possibilité technique de vérifier l'exactitude de l'identité des personnes qui s'inscrivent dessus. Si une personne a des doutes sur l'utilisation à son insu de ses données d'identification par un tiers, elle devra nous en informer sans délai.

Une fois connecté sur la plateforme, les Abonnés ont accès à une présentation de l'ensemble des offres proposées par les enseignes partenaires du programme d'avantages. Pour en bénéficier, les Abonnés doivent entrer en contact avec ces enseignes, à l'exception des offres e-commerce, selon les modalités qu'elles proposent et qui sont précisées dans les pages web qui décrivent chaque offre. L'obtention et l'utilisation des produits et services proposés impliquent l'adhésion aux conditions générales de vente du vendeur, qui régissent par la suite les relations entre les Abonnés et lesdits vendeurs et au titre desquelles ROMACTIS n'assume aucune responsabilité.

Dans le cadre des offres e-commerce, une fois l'achat effectué auprès du vendeur partenaire du programme, le service après-vente concernant ladite commande est entièrement à la charge du vendeur.

L'Abonné passe sa commande en ligne sur la plateforme Club Privilèges, et, sauf preuve contraire, les données enregistrées par HOAA constituent la preuve de l'ensemble des transactions. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'Abonné de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique, sous réserve que l'Abonné fournisse une adresse électronique valide.

Prix et modalités de paiement

L'achat des produits ou des services auprès des vendeurs partenaires se fait dans les conditions notamment de prix, prévues par les conditions générales de vente desdits vendeurs.

Propriété intellectuelle

L'accès à la plateforme confère à l'Abonné un droit d'usage privé de ce site. Le contenu de la plateforme est la propriété de notre partenaire ROMACTIS et/ou de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Service client

Pour toute réclamation concernant la commande, le suivi de votre commande ou le service après-vente, l'Abonné peut contacter le Service Clients

par téléphone : 09 70 70 23 33 [appel gratuit]
du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00,
sauf jours fériés,

par courriel : club-car@hoaa-services.com

Responsabilité

La responsabilité de notre partenaire ROMACTIS envers l'Abonné ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et qui lui causeraient un préjudice directement lié à ces faits. Elle ne peut être engagée pour les préjudices indirects.

La responsabilité de notre partenaire ROMACTIS ne peut non plus être engagée du fait de la mauvaise utilisation du Service par l'Abonné ou de toute faute de sa part. Elle ne saurait pas plus être engagée à raison de faits imputables à un tiers au Service.

En outre, conformément à l'article 6-I, 2 et 3 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, notre partenaire ROMACTIS ne saurait voir sa responsabilité engagée à raison des contenus rendus disponibles sur la plateforme par les Abonnés ou les vendeurs, notamment en ce qui concerne la description des produits ou services, sauf si elle ne les rendait pas promptement inaccessibles après avoir été informée de leur illicéité dans les conditions prévues par cette loi.

Enfin, notre partenaire ROMACTIS décline toute responsabilité en ce qui concerne les ventes que concluent les Abonnés par l'intermédiaire de son Service avec les vendeurs, auxquelles elle reste étrangère. Toute plainte relative aux produits ou services ou aux livraisons aux produits ou services sera redirigée vers le vendeur désigné, qui assumera l'entière et seule responsabilité à ce titre. L'Abonné est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service.

Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations du présent article sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

Loi applicable – Règlement des litiges

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française. Pour toute réclamation liée à l'utilisation du Club Privilèges, l'Abonné peut contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées plus bas des présentes CGV.

Article 11 – Prix – Paiement – Facturation

Le prix de la mensualité indiquée sur l'Attestation d'Abonnement du Contrat restera valable pendant toute la durée de celui-ci. Afin de souscrire à l'offre du CLUB HOAA CAR, l'Abonné doit être en possession d'une carte bancaire en cours de validité [MasterCard et/ou Visa uniquement].

Pour la première année de souscription, vos frais d'Abonnement sont fonction de la formule et du fractionnement choisi, auquel peuvent s'ajouter, uniquement cas de souscription mensuelle, des frais de dossier exigibles uniquement lors de la souscription de l'Abonnement. Ces frais de dossier sont plafonnés à 50 euros et prélevés de façon concomitante au premier prélèvement réalisé.

Lors de la souscription à l'Abonnement, l'Abonné doit choisir les éléments suivants :

- Le type de formule souhaitée
- Le Fractionnement de votre cotisation (possible uniquement pour la première Année)

Les frais d'Abonnement seront facturés via votre mode de paiement en fonction du fractionnement. La durée du cycle de facturation dépend du type d'Abonnement choisi au moment de la souscription.

L'Abonné a la possibilité de mettre à jour le mode de Paiement en contactant notre service client

- Au **09 70 70 23 33** [appel gratuit], de 9h à 12h30 et de 14h à 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés et/ou **par mail à l'adresse suivante : hello-car@hoaa-services.com**

En cas d'impayé de toute somme due par l'Abonné au titre de l'Abonnement, les Services seront suspendus jusqu'au complet paiement de toutes les sommes impayées et l'Abonné ne pourra en bénéficier de nouveau qu'après paiement intégral.

à défaut de règlement de la totalité des sommes impayées après la réception d'une lettre ou mail de mise en demeure, le Contrat pourra être résilié aux torts de l'Abonné selon les stipulations prévues à l'article « Résiliation » des présentes CGVU, étant précisé que tout mois entamé est dû.

Article 12 – Résiliation

Vous pouvez résilier votre abonnement à notre offre à tout moment et vous continuerez d'avoir accès aux services jusqu'à la fin de votre période de facturation. Les paiements sont non remboursables et nous n'accordons aucun remboursement ou crédit pour les périodes d'utilisation partielle, ou pour tout service non utilisé.

Par l'Abonné :

- Pour les offres à abonnement mensuel : La demande doit

Intervenir 20 jours avant la date de renouvellement de votre abonnement, la résiliation prendra donc effet à la prochaine date de renouvellement de votre abonnement. Si la demande n'intervient pas avant ces 20 jours la résiliation prendra effet le mois suivant le prochain renouvellement

• Pour les offres à abonnement annuel : La demande doit intervenir 20 jours avant la date de renouvellement de votre abonnement. Si la demande n'intervient pas avant ces 20 jours la résiliation prendra effet le mois suivant le prochain renouvellement.

Comment faire ? Rien de plus simple, (même si notre petit cœur en sera meurtri...) vous pouvez nous contacter par :

- Courrier à l'adresse suivante : 377, rue de Luxembourg, 59140 DUNKERQUE
- Mail à : hello-car@hoaa-services.com

12.1 – Résiliation anticipée

À l'initiative du Client : le Contrat pourra être résilié par l'Abonné, trente (30) jours après l'envoi d'un courrier postal à l'adresse suivante **377, rue de Luxembourg, 59140 DUNKERQUE** ou par mail à : hello-car@hoaa-services.com

dans les conditions suivantes :

- Vol du Véhicule, la résiliation sera effective à l'issue du délai de recherche du Véhicule, de 30 jours, resté infructueux, sur présentation du dépôt de plainte correspondant et de la copie de la carte grise barrée ;
- Destruction du Véhicule ou si le Véhicule est devenu hors d'usage, économiquement ou techniquement irréparable, sur présentation d'un justificatif : rapport d'expertise du Véhicule, certificat [CERFA] de destruction du Véhicule, certificat [CERFA] de cession du Véhicule à un professionnel pour destruction, certificat [CERFA] de cession du Véhicule à l'assurance ;
- Décès du Client, sur présentation du certificat de décès du Client ;
- Manquements graves et non remédiés de HOAA : refus répétés et illégitimes de réalisation des Services, sur présentation de preuves objectives desdits manquements ;
- Cas de force majeure empêchant l'exécution du Contrat, sur justificatif dudit cas de force majeure.

À l'initiative de HOAA : Le Contrat pourra être résilié de plein droit, par HOAA, trente (30) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au domicile déclaré de l'Abonné, dans les cas suivants de faute de l'Abonné :

- En cas d'impayé de toute somme due par l'Abonné au titre du Contrat ;
- Dans le cas où l'Abonné ne respecterait plus au cours du Contrat les conditions d'éligibilité prévues à l'article 4.1 ;
- En cas de fausse déclaration, usage abusif des Services ;
- Manquements graves et non remédiés de HOAA : refus répétés et illégitimes de réalisation des Services, sur présentation de preuves objectives desdits manquements ;
- Cas de force majeure empêchant l'exécution du Contrat, sur justificatif dudit cas de force majeure.

Article 12 – Données Personnelles

12.1 – Protection des données

Les informations obligatoires visées dans les CGVU ci-avant servent à gérer l'adhésion de l'Abonné au Contrat et sont conservées à ce titre par HOAA mais également à des fins de prospection et de statistiques.

En l'absence de réponse de l'Abonné aux informations demandées, sa souscription ne pourra pas être validée du fait de l'impossibilité de vérifier que les conditions d'éligibilité au Contrat sont remplies.

Les données relatives à l'adhésion au Contrat sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion dudit Contrat

puis archivées pendant 5 ans et ensuite détruites, le tout conformément à la réglementation.

L'Abonné s'engage expressément à mettre à jour toutes ses données personnelles sans délai, et décharge HOAA de toute erreur fondée sur l'inexactitude de ces données.

- À tout moment, l'Abonné a la possibilité de s'opposer sans frais à la prospection de HOAA directement à partir du message reçu ou soit indirectement en vous adressant à HOAA – adresse postale ou à l'adresse électronique suivante : Hoaa.dpo@hoaa-services.com
- Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, et au Règlement Européen sur la Protection des Données n°2016/679, l'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de copie, d'opposition et de suppression [sous réserve des obligations légales applicables] ainsi qu'un droit à la portabilité et à la limitation du traitement des données le concernant, y compris les données post-mortem aux adresses ci-après : hoaa.dpo@hoaa-services.com

Cette demande devra être accompagnée d'une copie d'un titre d'identité comportant une signature et d'un acte de décès le cas échéant. L'Abonné dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez que vos données ne sont traitées de manière conforme aux exigences de la réglementation

Pour toute question relative à ce traitement de données, vous pouvez également saisir le Délégué à la protection des Données dont les coordonnées vous seront fournies sur simple demande. Les données ne font pas l'objet d'un transfert dans un Etat non-membre de l'Union Européenne. Si un transfert des données hors de l'Union Européenne devait intervenir celui-ci serait uniquement motivé pour des raisons techniques et juridiquement encadré.

13.2 – Protection des données bancaires

HOAA et notre partenaire financier, chargé de gérer les paiements à distance au titre du Contrat, seront les seuls à avoir accès aux données bancaires. Ce partenaire financier procédera à un traitement des données dans le cadre de ses obligations de lutte contre la fraude en sa qualité d'établissement de paiement et afin de fiabiliser les transactions de paiement, le tout dans le respect de la réglementation en vigueur et conformément aux déclarations et autorisations obtenues auprès des autorités compétentes.

Article 14 – Réclamations / Médiation

En cas de litige, Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :
SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION
27, avenue de la Libération
42400 SAINT-CHAMOND

Article 15 – Loi applicable et règlement des litiges

Le Contrat est soumis à la loi française. En cas de contestation relative à la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la fin du Contrat, le tribunal compétent sera celui désigné par les dispositions légales applicables en la matière.

Annexe 1 : Présentations commerciales des Offres

Offres	Formule 1 Flex	Formule 1 Cool	Formule 2 Relax	Formule 3 Détente
Accès réseau de garagistes	x	x	x	x
Contrôle Technique Participation financière limitée à	-	24€	32€	48€
Participation financière sur une panne mécanique [Boite – Moteur- Pont]	30%	60%	70%	80%
Participation financière limitée à	500€/an	1500€/an	2000€/an	2000€/an
Le coup de pouce [si pièces non garanties] Participation financière limitée à	80€/an	200€/an	300€/an	400€/an
Le Stage de récupération de points Participation financière limitée à	75€	100€	175€	200€
La Hotline	x	x	x	x
Le Mag'	x	x	x	x
Le Club Privilèges	x	x	x	x

Annexe 2 – Conditions financières

VOTRE ATTENTION S'IL VOUS PLAÎT :

Les Abonnements annuels sont valables que durant la première année d'abonnement. À la date d'échéance, l'abonnement est reconduit mensuellement aux conditions des Abonnements mensuels indiqués dans le tableau ci-dessus, sans frais supplémentaire.