

Garantie et Assistance Premium Van Mossel

Explication générale

Nos voitures d'occasion sont garanties pour une période de 12 mois (ou 24 mois après acceptation et supplément). Chaque voiture est soigneusement contrôlée et livrée en parfait état.

En complément, une garantie de mobilité est prévue pendant 12 mois (ou 24 mois après acceptation et supplément) lors de l'achat d'une voiture d'occasion.

Le client a le choix entre un Servicepack (inclus par défaut) ou un Servicepack Plus (optionnel - payant).

Les avantages d'une voiture d'occasion Van Mossel :

Servicepack (standard)

- **Essai routier gratuit**
- **Reprise du véhicule actuel en fonction du marché**
- **Kilométrage garanti**
- **Financement et assurance attractifs**
- **Certificat d'inspection : contrôle de qualité en 113 points**
- **Contrôle technique**
- **12 mois de Garantie Premium Van Mossel (garantie technique)**
- **12 mois d'assistance routière avec Assistance Premium Van Mossel**

Servicepack Plus (optionnel)

- **Tous les services du Servicepack**
- **Garantie échange de véhicule de 14 jours**
- **2e plaque d'immatriculation gratuite**
- **Réservoir de carburant rempli au moins pour un quart**
- **Batterie EV/PHEV entièrement chargée**
- **Nettoyage approfondi intérieur-extérieur**
- **Premier entretien gratuit (dans les 12 mois, conformément à l'échéancier)**

Garantie technique

Avec la Garantie Premium, vous bénéficiez d'une garantie standard d'un an sur le fonctionnement technique de la voiture. Pendant cette période, vous pouvez vous adresser directement à votre concessionnaire Van Mossel en cas de défauts techniques, qui résoudra les problèmes pour vous rapidement et gratuitement. Ce service fait partie du Servicepack.

Garantie de mobilité

Avec l'Assistance Premium, vous bénéficiez d'une garantie de mobilité de 12 mois (ou de 24 mois moyennant un supplément). Si vous tombez en panne, que ce soit dans votre pays ou à l'étranger, l'Assistance Premium Van Mossel vous aidera à reprendre la route rapidement. Ce service fait partie du Servicepack Plus.

Garantie échange de véhicule de 14 jours

La Garantie et l'Assistance Premium sont convaincues de la qualité d'une voiture d'occasion Van Mossel. Si votre voiture ne répond pas à vos attentes, retournez chez votre concessionnaire Van Mossel. Avec lui, vous pouvez alors chercher une alternative appropriée sous la forme d'une autre voiture d'occasion ou neuve. Bien sûr, quelques règles s'appliquent. Par exemple, vous devez avoir parcouru moins de 1 000 km et restituer la voiture dans les 14 jours. Les taxes et les frais encourus dans l'intervalle ne seront pas remboursés. Le montant ne sera pas remboursé, et dans les 3 mois suivant la restitution de la voiture, vous devrez acheter une voiture neuve ou d'occasion pour une valeur au moins égale à celle de la voiture d'occasion initialement achetée. Ce service fait partie du Servicepack Plus.

Garantie Premium Van Mossel

La garantie s'applique si la vente a été conclue avec un consommateur au sens de l'article I.1.2° du Code de droit économique ou de l'article 1649bis §2, 1° du Code civil et n'est valable que si l'acheteur est le titulaire du certificat d'immatriculation du véhicule. Une garantie standard d'un an est fournie pour les défauts visibles et cachés du véhicule vendu. La garantie peut être étendue à 2 ans à condition de ne pas dépasser le kilométrage maximum de 180 000 km (pour le diesel) et 150 000 km (pour l'essence et l'EV). Le coût de l'extension de garantie sera calculé et fourni sur demande.

Si la voiture présente un problème dans les 12 mois suivant son achat, nous supposons que le défaut était présent au moment de l'achat. Toutefois, en tant qu'acheteur, vous devez signaler le défaut au concessionnaire Van Mossel au plus tard deux mois après sa découverte.

Votre droit à la garantie est annulé si le défaut est dû à une utilisation anormale du véhicule, à une négligence ou à un mauvais entretien. La garantie ne peut pas être invoquée si le véhicule a été modifié (sauf acceptation préalable du vendeur), s'il a été utilisé comme taxi, pour la livraison de courrier ou de colis express, ou lors de rallyes (compétitions de vitesse ou d'agilité). Les défauts survenus en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) ne sont pas couverts par la garantie technique, sauf si le consommateur peut prouver que les défauts ne sont pas dus à des circonstances différentes de celles de l'EEE, telles que des routes relativement moins bonnes ou un carburant de moindre qualité.

L'acheteur doit utiliser le véhicule avec le soin nécessaire et respecter les instructions d'utilisation du fabricant. L'entretien, tel que prescrit par le fabricant, doit être effectué en temps voulu.

Le fournisseur de la garantie peut légalement utiliser des pièces reconditionnées pour la réparation. Cependant, la pièce usagée ne doit pas avoir parcouru plus de kilomètres que la voiture elle-même et reste sous garantie jusqu'à la période de garantie initiale. Si vous souhaitez une pièce neuve, une compensation sera fournie. Le vendeur peut exiger, dans le cadre des dispositions de la garantie, de procéder lui-même à la réparation du véhicule vendu. Vous n'êtes pas autorisé(e) à faire réparer votre véhicule par un autre garage sans l'approbation du vendeur.

La garantie

La garantie s'applique à toutes les pièces mécaniques, électriques et électroniques de la voiture décrite dans le contrat de vente. Les pièces de rechange ainsi que les heures de travail recommandées par le fabricant sont incluses dans la garantie fournie.

Sous le terme de "dommages mécaniques", on entend la défaillance des pièces couvertes par la garantie en raison de circonstances imprévues, et non en raison de l'usure normale.

Dans la mesure où il n'y a pas d'exclusion, comme indiqué ci-dessous, les éléments suivants sont couverts par la Garantie Premium Van Mossel :

- Une rupture de la courroie de distribution, sous réserve du respect des instructions du fabricant en matière d'entretien
- Le moteur
- Le système de freinage

- Le système de sécurité (par exemple, les airbags, les capteurs de choc, etc.)
- La boîte de vitesses
- Le système de carburant
- Le système de climatisation
- Le différentiel et/ou la boîte de transfert
- Les systèmes électroniques tels que l'ordinateur de bord, le démarreur, etc.
- L'électronique de confort (par exemple, le dégivrage, le toit ouvrant, le système de verrouillage centralisé, etc.)
- Le système d'entraînement
- Le système de refroidissement
- Le système de conduite dynamique
- La direction
- Le système d'échappement
- Les systèmes électroniques et autres propres à un véhicule à propulsion hybride ou électrique

Si des dommages sur une pièce couverte par la garantie entraînent des dommages sur une pièce qui n'est pas couverte par la garantie, les deux pièces seront alors couvertes par la garantie.

Exclusions de la garantie

En exception à ce qui précède, sont en tout cas exclus de la garantie :

- Les dommages résultant de l'usure ; les pièces d'usure telles que les freins, les amortisseurs, les pneus, les batteries, les balais d'essuie-glace, les bougies d'allumage et de préchauffage
- Les dommages causés par un événement externe agissant soudainement et directement avec force mécanique sur le véhicule
- Toutes les opérations d'entretien prescrites périodiquement par le fabricant, ainsi que les réglages, l'alignement et l'équilibrage
- Les dommages dus à un carburant incorrect, de mauvaise qualité, contaminé ou en quantité insuffisante
- Toutes les pièces de châssis et de carrosserie, les dommages de peinture, les jantes, les vitres, les rétroviseurs, les feux intérieurs et extérieurs, les garnitures intérieures, les instruments du tableau de bord et autres accessoires
- Spécifiquement pour les véhicules électriques : câble de charge et endommagement de la batterie en cas d'utilisation incorrecte
- Tous les équipements électroniques ou installations téléphoniques dans la mesure où ils n'ont pas été installés par les fabricants
- Pour un véhicule ayant subi des modifications après la vente d'occasion le différenciant des spécifications initiales du fabricant, y compris les pièces modifiées par rapport aux spécifications du fabricant
- Les dommages résultant d'une utilisation incorrecte ou déviante du véhicule ou d'un manque d'entretien (en temps voulu)
- Les frais secondaires

Si des dommages causés à une pièce non couverte par la garantie entraînent des dommages à des pièces couvertes par la garantie, alors aucun de ces dommages ne sera couvert par la garantie.

Une description plus détaillée du champ d'application de la Garantie Premium Van Mossel, ainsi que des exclusions de garantie, se trouve dans les conditions générales publiées sur le

site web www.vanmossel.be. Ces conditions sont mises à disposition du client sur simple demande.

Procédure de Garantie Premium Van Mossel

En cas de panne, veuillez contacter immédiatement la Garantie Premium Van Mossel au numéro **03 544 29 52**, qui est indiqué sur la carte de garantie ou disponible parmi les documents de bord du véhicule. Si vous avez déjà accepté la réparation de votre propre initiative, ces frais sont irrécupérables et seront à votre charge.

Le collaborateur de la Garantie Premium Van Mossel vous donnera les instructions correctes en fonction du Servicepack que vous avez choisi. À cette fin, veuillez envoyer par e-mail votre plaque d'immatriculation, votre facture d'achat et une copie de votre certificat d'enregistrement, ainsi qu'une description du problème.

Si votre véhicule est toujours en marche :

Vous serez mis en contact avec un concessionnaire (Van Mossel) qui vous fera une offre. L'employé de la Garantie Premium vérifiera si le défaut est couvert par la garantie. Dans l'affirmative, le concessionnaire recevra une approbation et pourra procéder à la réparation du véhicule. Si le défaut ne relève pas de la garantie technique, vous devrez donner votre accord pour les frais de réparation, qui seront à votre charge.

Si votre véhicule ne roule plus :

Vous contactez l'assistance au numéro **03 544 29 52**, qui est mentionné dans le contrat ou disponible parmi les documents de bord du véhicule.

S'il s'agit de petites choses qui peuvent être réparées immédiatement par le technicien de l'assistance (par exemple : pneus, plus de carburant, clé de voiture dans le véhicule verrouillé...), bref des choses qui ne sont pas liées à la garantie, les frais y afférents seront à votre charge et ils vous seront facturés immédiatement.

Si le technicien ne peut pas réparer le véhicule, celui-ci sera transféré à un concessionnaire du réseau Van Mossel. Ce service fait partie de la garantie de mobilité via Assistance Premium Van Mossel.

Le concessionnaire fera une offre. L'employé de la Garantie Premium Van Mossel vérifiera s'il s'agit d'un cas couvert par la garantie. Si c'est le cas, le concessionnaire recevra une approbation et pourra procéder à la réparation du véhicule. Si le dommage est exclu de la garantie, vous devez donner votre accord pour les frais de réparation, qui seront à votre charge.

Attention : dans le cadre de la garantie de mobilité (Assistance Premium), le service d'assistance routière peut mettre à disposition un véhicule de remplacement. Le nombre maximum de jours de transport de remplacement est limité à 5 jours civils. Tous les jours supplémentaires seront à la charge du client et seront facturés au coût réel.

Attention : panne ou accident sur l'autoroute en Belgique - **intervention F.A.S.T. / SIABIS+** - Contactez le numéro d'assistance indiqué sur votre carte de garantie, votre contrat ou disponible parmi les documents de bord du véhicule. Si le prestataire d'assistance vous confirme que vous êtes sur une voie gérée par le F. A. S. T. ou par SIABIS+, contactez le numéro 101. La police routière appellera automatiquement un service de remorquage F.A.S.T./SIABIS+. Cela s'applique à la fois aux voies et à la voie de

dépannage. Ces frais de remorquage ne sont pas couverts par la garantie de mobilité et sont à la charge du client. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur le site web de l'Agence routière, <https://wegenverkeer.be/vlot-op-weg/fast>, et Datassur, <https://www.datassur.be/fr/services/siablis>.

Après le remorquage ou l'assistance par F.A.S.T. ou SIABIS+, reprenez contact avec l'assistance pour le suivi de votre dossier. Un nouveau remorquage du véhicule sera effectué par l'assistance, les coûts étant pris en charge par Assistance Premium Van Mossel.

Assistance Premium Van Mossel

Tout le monde subit des pannes sur la route. Grâce à notre assistance, nous fournissons une solution adaptée à vos besoins.

En fonction de la situation, nous fournissons :

- Intervention et petites réparations sur place
- Remorquage
- Véhicule de remplacement
- Transport vers la destination ou le domicile
- Nuitée à l'hôtel
- Contribution aux frais de voyage

L'assistance s'applique au véhicule notifié pendant une période de 12 mois (ou 24 mois après acceptation et supplément) à compter de la livraison.

La couverture est valable sur le territoire de l'Europe, plus précisément dans tous les pays européens qui figurent comme assurés standard sur le certificat d'assurance.

Votre droit à l'assistance s'éteint en cas de :

- Rupture de la remorque
- Défauts qui se produisent lorsque le bénéficiaire participe à un rallye (concours de vitesse/agilité)
- Défauts qui se produisent si le bénéficiaire n'a pas utilisé la voiture avec une diligence raisonnable

Vous avez une panne en Belgique ou au Luxembourg

Le technicien d'assistance arrive sur les lieux et tente de remettre le véhicule sur la route.

Si le technicien ne peut pas réparer le véhicule, celui-ci est transféré (remorqué) chez un concessionnaire du réseau Van Mossel. Étant donné que vous bénéficiez de l'Assistance Premium Van Mossel, ces frais de remorquage ne vous seront pas facturés.

Si vous êtes dans l'incapacité de continuer à conduire votre véhicule, vous avez droit à une voiture de remplacement de catégorie A (type Opel Corsa) pendant un maximum de 5 jours ouvrables. A partir du 6^e jour, une voiture de remplacement est payante et Van Mossel vous facturera directement le tarif journalier.

Vous avez une panne à l'étranger

Territoire : tous les pays européens figurant comme assurance standard sur la carte verte d'assurance (à l'exception du Maroc, de la Tunisie et de la Turquie).

Le technicien d'assistance arrive sur les lieux et tente de remettre le véhicule sur la route.

Si le technicien ne peut pas réparer le véhicule, celui-ci est transféré (remorqué) chez un concessionnaire local. Si vous souhaitez faire appel à la couverture de la garantie technique à l'étranger, vous devez d'abord contacter le service Premium Van Mossel, qui vous fournira des instructions supplémentaires.

Si aucune couverture de garantie n'est en place, la réparation doit être effectuée dans les 5 jours calendaires et après votre accord. Les coûts associés sont à votre charge.

En cas de recours à l'Assistance Premium Van Mossel à l'étranger, la voiture doit toujours être réparée dans les 5 jours calendaires, à défaut de quoi la voiture sera rapatriée.

Vous avez alors le choix suivant :

- En cas de réparation :
 - **Attente de la réparation sur place** : frais d'hôtel (sur la base de la chambre & du petit-déjeuner) par personne, pour la durée de la réparation, max. 3 nuits (hôtel 3*)
 - **Vous n'attendez pas les réparations** : voiture de location (catégorie équivalente si possible, sinon catégorie maximale B) pour vous rendre à destination et récupérer le véhicule réparé au retour.
- Voyage de retour ou véhicule non réparé à temps :
 - **Attente de la réparation sur place** : frais d'hôtel (sur la base de la chambre & du petit-déjeuner) par personne, pour la durée de la réparation, max. 3 nuits (hôtel 3*) ou voiture de location 5 jours ouvrables (max. catégorie B)
 - **Vous n'attendez pas les réparations** : retour en Belgique par train (1^e classe), ou avion 'classe économique' (si distance > 1 000 km) ou voiture de location 5 jours ouvrables (catégorie équivalente si possible sinon max. catégorie B) si possible avec dépôt en Belgique
- Remorquage jusqu'au concessionnaire officiel le plus proche de la marque de la voiture, si aucun réparateur officiel de la marque n'est disponible dans un rayon de 50 km, la voiture sera remorquée jusqu'au garage le plus approprié.
- Rapatriement (si la voiture ne peut pas être réparée dans les 5 jours ouvrables) vers le concessionnaire Van Mossel en Belgique.

Non inclus : Frais de remorquage pour le compte de la police (Siabis & FAST), coûts de remplacement de la batterie et des pièces de rechange.

Signature pour "réception et prise de note" :

Nom :