

Guide de garantie et informations



MY WAY

Nos services: www.myway.be/fr/services/garantie/

Table des matières

01. Garantie légale	3
02. Garantie	5
2.1. Exclusions de la garantie	8
03. Garantie Mobilité	10
3.1. Votre Garantie – Mobilité (assistance) 24 h/24	11
3.2. Les interventions de votre Garantie Mobilité en cas de panne	12
3.3. Quelles sont les exclusions ?	13
3.4. Remorquage en Belgique et à l'étranger	16
3.5. Exclusions et limitations	16
3.6. Généralités	17
04. weCare	18



Garantie légale

01

01. Garantie légale

La présente garantie ne porte pas préjudice à l'application de la garantie légale prévue aux articles 1649bis à 1649octies du Code Civil. S'agissant d'un bien d'occasion, les Parties conviennent expressément de limiter la garantie légale à un délai de 12 mois (1 an) conformément à l'article 1649quater du Code Civil.

Pour être couverts, les véhicules doivent être immatriculés en Belgique, Grand-Duché de Luxembourg, en France, aux Pays-Bas ou en Allemagne et le propriétaire doit être domicilié dans un de ces pays. Par domicilié, on entend le lieu où le propriétaire du véhicule réside officiellement.



Garantie

02

02. Garantie

À l'achat d'un véhicule d'occasion My Way, vous bénéficiez d'une garantie de minimum un an, 12 mois à compter de la date de livraison, auprès du concessionnaire My Way agréé de votre choix (à l'exception des entreprises au sens du Code du droit économique, qui utilisent le véhicule pour le transport rémunéré de personnes ou de marchandises).

Cela couvre toutes formes de dégâts (pièces et main-d'oeuvre comprises) à l'exception des pièces d'usure, des pièces qui font l'objet du plan d'entretien, des dégâts après réparations carrosserie et des accessoires.

Cette garantie peut être prolongée contre supplément pour une période de maximum 24 mois.

Les réparations prises en charge par la présente garantie sont celles rendues nécessaires pour la mise du véhicule dans un état conforme au contrat de vente au sens des articles 1649 bis à 1649 octies du Code Civil, à l'exclusion de tous les accidents, manipulations pour le réglage du véhicule, ainsi que les pannes ou incidents dus à l'usure normale du véhicule ou l'usage non conforme à sa destination par le propriétaire et/ou l'utilisateur. L'entretien normal durant la période de couverture n'est également pas garanti. Cette garantie est indépendante de la garantie contractuelle du constructeur qui reste acquise à l'acquéreur du véhicule d'occasion dans les cas où celle-ci est applicable. Cette garantie ne se substitue en aucun cas à la garantie sur les vices cachés ou à la responsabilité civile professionnelle du réparateur et est supplétive à d'autres contrats souscrits par l'acheteur.

Par l'usure normale, nous entendons la diminution progressive de la qualité par des influences inévitables de frottements et/ou de corrosion, qui sont à prévoir lors de l'usage normal du véhicule tenant compte de l'année de construction et du kilométrage.

Par l'entretien normal, nous entendons le changement périodique d'ingrédients, le réglage et le changement périodique des liquides et des fluides nécessaires à la lubrification, au refroidissement et au freinage du véhicule, le réglage et le remplacement de pièces par un garage professionnel.

Au cours du contrat, les entretiens doivent être effectués par le « My Way Authorized Distributor » qui vous a vendu le véhicule ou par un concessionnaire agréé par la marque du véhicule et doit pouvoir être prouvé par une facture.

Par utilisateur, nous comprenons le propriétaire ou la personne ayant l'usage et la conduite du véhicule couvert par la "Garantie véhicules d'occasion « My Way », avec le consentement du propriétaire, au moment de la découverte de l'incident ou de la remise du véhicule au réparateur.

Les travaux ou réparations que le prestataire entreprend se font avec l'accord et sous contrôle de l'utilisateur. Pour les frais de réparation et de fourniture de pièces que l'assureur ne prend pas en charge, il est conseillé d'exiger un devis préalable, qui peut être payant dans certains cas. Le prestataire est seul responsable des travaux ou réparations effectuées.

Cette Garantie légale véhicules d'occasion « My Way » n'est pas transférable lorsque l'acheteur vend son véhicule à un professionnel de l'automobile.

Il est prévu que la garantie peut être transmise à un nouveau propriétaire non-professionnel de l'automobile, pourvu que le véhicule ait été entretenu depuis son acquisition selon les conditions prescrites par le carnet de garantie du constructeur et que le nouveau propriétaire se conforme aux dites conditions. Les coordonnées complètes du nouveau propriétaire devront être adressées au concessionnaire qui a vendu la voiture dans les cinq (5) jours qui suivent la date d'immatriculation par le nouveau propriétaire. Ceci est également d'application lors d'une cession par donation ou par succession.

En cas de sinistre total du véhicule, la garantie prendra fin de plein droit.

En cas de vol, tentative de vol ou d'accident, les dégâts consécutifs à ce vol, tentative de vol ou d'accident ne sont pas couverts par le présent contrat.

Les dégâts consécutifs à un incendie ou à des faits de vandalisme sont également exclus.

Dans tous les cas, l'indemnisation prise en charge au titre d'un sinistre de la « Garantie légale véhicules d'occasion My Way » ne pourra pas dépasser la valeur vénale du véhicule la veille du dernier sinistre. Cette même limite vaudra en cas d'application de l'article 1649 quinquies du Code Civil.

02. Garantie

2.1 Exclusions de la garantie

Toutes les pièces qui font partie du châssis et de la carrosserie en général, ainsi que les charnières et arrêts de portes, la peinture, le toit ouvrant (sauf le mécanisme et le moteur du toit ouvrant), tout le toit cabrio (sauf le mécanisme et le moteur du toit cabrio), les sièges(*), la moquette, tous les revêtements extérieurs et intérieurs du véhicule, le tableau de bord, la console, tout le matériel d'isolation, toute la finition intérieure, tout le vitrage (dégivrant ou non), l'actuateur commande rétroviseur, les jantes. (*)

Sont expressément exclus les défaillances des composants servant au chauffage / refroidissement des sièges dues à: perforation ou coupures dans le revêtement en cuir ou en tissu causés par tous types d'objets (ex. clés, stylos à bille, couteaux de poche, etc.), déversement de liquides pouvant causer un court-circuit des éléments de chauffage / refroidissement, et le fait de se tenir debout ou sauter sur les sièges qui pourrait être à l'origine de la casse des réseaux de chauffage / refroidissement.

Toutes les pièces d'usure comme les plaquettes de frein, les garnitures de frein, les disques de frein, les tambours de frein, le frein à main, l'embrayage, la butée, les essuie-glaces, les bras d'essuie-glace, les pneumatiques, les roues, la ligne d'échappement complète comme les tuyaux d'échappement, les pots d'échappement, les catalyseurs, les filtres à particules, les flexibles d'échappement, la suspension d'échappement, les amortisseurs ainsi que les butées et les ressorts, la suspension à air, les rotules, les bras de suspension,

les roulements en général, les silentblochs, tous les blocs d'éclairage avant et arrière, les blocs clignoteurs -modules inclus-, toutes sortes de lampes (xenon, LED, halogène,...), l'éclairage intérieur, toutes sortes de clés et commandes à distance, toutes sortes de câbles, le câblage électrique du véhicule, les connecteurs, les fusibles, l'allume cigare, le système d'alarme, les durites, les tuyaux, toutes les courroies ainsi que la courroie de distribution, la chaîne de distribution, toutes les galets, tous les tendeurs, toutes les poulies ainsi que la poulie de vilebrequin, les réservoirs, les pédales, le levier de vitesse, les ceintures de sécurité, les poignées (sauf contacteur keyless).

Tous les travaux liés à l'entretien comme tous les filtres , toutes sortes de bougies, les courroies, tous les fluides et gaz, la géométrie, la vidange et le remplissage du gaz airco, toutes les mise à jour (update), l'essai, les frais écologiques, les petites fournitures, toutes les conséquences de dommage pour démonter des pièces couvertes ou non couvertes.

Les dommages consécutifs à la pose ou à l'utilisation d'équipements ou d'accessoires non montés d'origine et plus généralement à toute transformation du véhicule dont les caractéristiques ne seraient plus celles données par le constructeur.

La batterie ainsi que tous les dommages consécutifs ou liés à un défaut et/ou une panne de batterie pour les véhicules hybrides et les véhicules électriques.

Toutes les pièces d'alimentation, à propulsion électrique ou hybride, y compris mais sans y être limité les piles d'alimentation électriques, les systèmes de freinage régénératifs et les systèmes de mémoire électronique.



Garantie Mobilité

03

03. Garantie Mobilité

3.1 Votre Garantie – Mobilité (assistance) 24 h/24

En cas de panne, vous pouvez toujours obtenir de l'aide au numéro de téléphone suivant :

02 756 86 81 pour AUDI ;

02 756 86 88 pour VOLKSWAGEN et VOLKSWAGEN UTILITAIRES ;

02 756 86 89 pour SKODA ;

02 756 86 87 pour SEAT.

Une panne soudaine immobilisant votre voiture peut toujours arriver. Conducteur d'une voiture vendue par le réseau My Way entretenue et réparée selon les prescriptions du constructeur par un distributeur Audi – Seat – Volkswagen – Skoda ou Volkswagen Utilitaires, vous bénéficiez de la Garantie Mobilité, sans limitation ni de durée, ni de kilométrage.

Votre Garantie Mobilité est en effet prolongée à chaque entretien, pour autant que les entretiens soient réalisés dans le réseau officiel de la marque de votre véhicule suivant les prescriptions du constructeur de la marque.

Votre véhicule bénéficie de la garantie-mobilité gratuite en cas de panne en Belgique et dans les pays listés ci-après:

Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Canaries, Estonie, Finlande, France sauf outre-mer, Gibraltar, Grèce Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg (Grand-Duché), Macédoine, Madère, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Roumanie, Royaume Uni, Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchèque (République), Vatican City, à l'exclusion de tout pays en état de guerre déclarée ou de fait.

03. Garantie Mobilité

3.2 Les interventions de votre Garantie Mobilité en cas de panne

- Pas de paiement sur place (Attention, dans des cas exceptionnels, une demande de paiement immédiat peut être formulée) ;
- Le dépannage de votre véhicule 24 h/24 et 7 jours/7 ;
- Si nécessaire, le remorquage de votre véhicule jusqu'au distributeur de votre choix de la marque de votre véhicule. Si vous êtes à l'étranger, vous êtes remorqué jusqu'à chez le distributeur de la marque de votre véhicule le plus proche ;
- Une voiture de remplacement pour 3 jours ouvrables maximum (si votre voiture est une AUDI : 5 jours ouvrables et si vous roulez en SEAT : 3 jours ou 5 jours ouvrables en fonction de votre modèle) ou en alternative, une nuit d'hôtel (petit-déjeuner inclus) pour tous les occupants (si votre voiture est une Audi: jusqu'à 5 nuits et si vous roulez en SEAT : 3 nuits maximum) ;
- Autre alternative à la voiture de remplacement pour les marques Audi, SEAT et SKODA, la prolongation du voyage en avion ou en train ;
- La prise en charge des frais découlant de votre immobilisation: les frais de taxi, de train ou de bus à concurrence de € 80 (pour SEAT : € 100) ;
- Uniquement chez Audi, les frais de livraison urgente d'une pièce indisponible et les frais de téléphone, parking... à concurrence de € 30.

03. Garantie Mobilité

3.3 Quelles sont les exclusions ?

Ne sont pas couverts par la Garantie Mobilité :

- Les accidents (sauf chez SEAT) ;
- Se trouver bloqué sur un objet dans un (parking) souterrain ;
- Les actes de vandalisme ;
- Le gel du carburant ;
- Les immobilisations suite à un incendie provenant d'un événement extérieur ou à une catastrophe naturelle, telle qu'une inondation ;
- Les « self inflicted », comme :
 - perte des documents ;
 - panne de carburant (sauf chez AUDI et SEAT) ;
 - clé perdue ou volée (sauf à l'étranger) ;
- Les problèmes d'airco ;
- Les infiltrations d'eau ;
- Les instruments de bord hors fonction (exemple : compteur de vitesse) ;
- Les pannes suite à des négligences du conducteur ;
- Les remorques/caravanes ;
- Le vol du véhicule ou d'objets présents dans ou sur celui-ci ;
- Les bagages hors normes ;
- Les marchandises à bord du véhicule ;
- Les animaux dans le véhicule ;

- Les frais de carburant ;
- Les frais de péage ;
- L'utilisation du véhicule en compétition ou hors route ;
- Les frais de restauration autres que le petit déjeuner (compris dans les frais de séjour à l'hôtel dans l'attente de la réparation du véhicule).

Les frais de réparation proprement dit et le prix des pièces de rechange chez le distributeur agréé ne font pas partie des garanties prévues par la Garantie Mobilité. La Garantie Mobilité ne prend pas en charge le dépannage ou le remorquage lorsqu'il n'a pas été fait appel à ses services sauf si le remorquage a été organisé par les forces de l'ordre ou sur certaines autoroutes européennes (exemple : France), moyennant justificatifs.

Les prestations d'Assistance doivent être demandées au moment même des événements justifiant l'intervention de la Garantie Mobilité. Les prestations non demandées au moment des faits, celles qui ont été refusées ou qui n'ont pas été organisées avec l'accord de la Garantie Mobilité ne donnent pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire. Pour toute demande d'un utilisateur, la Garantie Mobilité s'assurera qu'il remplit bien les conditions prévues et lui demandera de fournir les renseignements suivants :

- Le numéro de châssis et d'immatriculation ;
- Le nom et l'adresse du propriétaire, la marque et le modèle du véhicule, l'endroit où se trouve le véhicule ainsi que tout autre renseignement complémentaire jugé utile.

Les prestations ne peuvent en aucun cas constituer pour l'utilisateur une source de profit financier. Elles sont destinées à aider l'utilisateur, dans les limites du présent contrat, lors d'événements incertains ou fortuits.

Pour la Garantie Mobilité, les prestations s'appliquent lorsque, le véhicule se trouve immobilisé suite à une panne (auto-provoquée incluse voir définition ci-après).

On entend par « panne » tout défaut mécanique du véhicule, provenant d'une irrégularité de montage ou de la défectuosité d'une pièce, qui rend l'usage normal du véhicule impossible, avec pour conséquence son immobilisation. Les circonstances suivantes sont considérées, limitativement, comme auto-provoquées et dès lors assimilées à une panne :

- Pneu crevé ;
- Problème de batterie ;
- Dégâts provoqués par les martres.

Le véhicule est considéré comme immobilisé si l'événement a pour conséquence directe que le véhicule ne peut plus rouler ou est impropre à la circulation selon le code de la route.

03. Garantie Mobilité

3.4 Remorquage en Belgique et à l'étranger

A. EN BELGIQUE

Si nécessaire, la Garantie Mobilité organise et paie le remorquage du véhicule immobilisé vers le distributeur agréé, de la marque du véhicule, du choix du client. Le nombre des passagers dans le véhicule assuré ne pourra en aucun cas excéder le nombre maximum de passagers autorisé par le constructeur.

B. À L'ÉTRANGER

Si nécessaire, la Garantie Mobilité organise et paie le remorquage du véhicule immobilisé à l'étranger jusqu'au distributeur agréé, de la marque du véhicule, le plus proche.

Le nombre des passagers dans le véhicule assuré ne pourra en aucun cas excéder le nombre maximum de passagers autorisé par le constructeur.

Les frais de réparation proprement dits et le prix des pièces de rechange ne font pas partie des garanties prévues par la Garantie Mobilité.

3.5 Exclusions et limitations

Sont exclus de la Garantie Mobilité :

- Les véhicules participant, ou accompagnant à titre de véhicule d'assistance, sous quelque forme que ce soit à une compétition motorisée (course, rallye,...) ainsi que les véhicules utilisés contre rémunération (taxis, etc.) ;
- Les dommages survenant ou occasionnés lors des événements ou des situations ci- après: collision, accident de la route, incendie du véhicule, bris de glace, vol ou tentative de vol du véhicule, actes de vandalisme, émeute, mouvement populaire, catastrophe naturelle ;
- Les événements qui sont la conséquence d'un fait intentionnel ou de l'usage de boissons alcoolisées ou autres substances stupéfiantes ou excitantes ;
- L'immobilisation du véhicule pour des travaux d'entretien ;

- Les pannes répétées qui sont la conséquence de la non-réparation du véhicule (p.ex. une batterie défectueuse) après notre première intervention ;
- Les droits de douane ;
- Le prix des pièces de rechange, frais d'entretien du véhicule, frais de réparation de quelque nature que ce soit ; les frais de carburant, de graissage et de péage ; les frais de diagnostic par le garagiste et les frais de démontage ; les transports/ rapatriements médicaux et les frais médicaux en général ; les frais de repas et de boissons ; tous les frais non mentionnés expressément dans la convention.

3.6 Généralités

- Pour toutes difficultés qui pourraient survenir à l'occasion du présent contrat, les parties s'engagent à tenter de recourir au préalable à une solution amiable. A défaut, le litige sera tranché par les tribunaux de Bruxelles ;
- La Garantie Mobilité ne peut être tenu pour responsable des retards, négligences ou empêchements dans le service d'assistance, s'ils ne peuvent pas lui être imputés ou s'ils sont la conséquence d'un cas de force majeure.



weCare

04

04. **weCare**

Avez-vous pensé à un contrat d'entretien ?

Profitez de votre voiture sans souci avec weCare.

Roulez toujours avec une voiture bien entretenue, grâce à nos différents contrats d'entretien. Vous avez le choix parmi trois packs différents afin d'avoir les services adaptés à vos besoins.