



## Conditions de la garantie de mobilité pour les autocars de tourisme

(Version: janvier 2024)

### 1. Définitions

- i. Les conditions de la garantie mobilité pour autocars sont ci-après dénommées les « Conditions ».
- ii. Les véhicules MAN/Neoplan du type « Lion's Coach, Tourliner, Cityliner, Skyliner » sont ci-après dénommés « Véhicule ».
- iii. L'entreprise qui achète le véhicule MAN/Neoplan et souhaite souscrire une garantie de mobilité supplémentaire est ci-après dénommée le « Client ».
- iv. MAN Truck & Bus SE, le constructeur des véhicules MAN/Neoplan, est ci-après dénommé « MTB SE ».
- v. Par « Défaut Technique », on entend le dysfonctionnement soudain et imprévisible du Véhicule, qui entraîne un arrêt immédiat du Véhicule en raison d'une défaillance de pièces mécaniques, électroniques, électriques ou pneumatiques ou qui ne permet plus de faire fonctionner le Véhicule au regard des règles de circulation respectives.
- vi. « Force Majeure » désigne tout dommage ou Défaut Technique causé, entre autres, par une grève, une occupation, des émeutes, une guerre, un incendie, une pandémie et ses conséquences, des accidents, des défauts ou des pénuries chez les fournisseurs de l'importateur ou de l'organisation nationale de vente, des restrictions imposées par le gouvernement, le non-octroi de licences d'importation ou d'exportation, l'assujettissement à la loi, aux règlements ou à l'ordre, ou en raison d'autres circonstances ou d'autres causes qui affecteraient la mauvaise exécution des présentes Conditions, ou toute circonstance indépendante de la volonté de l'importateur ou de l'organisation nationale des ventes.

### 2. Garantie de mobilité pour les autocars de tourisme

- i. Lors de l'achat d'un véhicule MAN/Neoplan par le Client, le Client a la possibilité d'acheter une garantie de mobilité.
- ii. Pour obtenir ladite garantie de mobilité, les conditions suivantes doivent être remplies :
  - a) Il ne doit pas s'écouler plus de 12 mois entre l'achat du Véhicule et l'acquisition de la garantie mobilité,
  - b) Le Véhicule doit être assorti d'un contrat de service doit être conclu avec l'organisation nationale de vente, qui correspond au moins à la norme « MAN Comfort » en termes d'étendue des services,
  - c) Le Véhicule doit être enregistré pour le service MAN ServiceCare via la plateforme RIO.

### 3. Conditions pour invoquer la garantie de mobilité

- a. Au moment où survient le dommage, le contrat de service, tel que visé au point 2. ii. b) des Conditions doit déjà être en vigueur. Le Client ne peut pas invoquer la garantie de mobilité pour les dommages survenus avant la conclusion ou après la résiliation du contrat de service.
- b. Le client ne peut invoquer la garantie de mobilité que s'il démontre que les travaux d'entretien ou d'entretien prescrits par MTB SE ont toujours été effectués sur le véhicule MAN à temps. En outre, des pièces d'origine MAN ou des pièces équivalentes approuvées MAN et des lubrifiants et fluides homologués MTB SE doivent toujours être utilisés pour tous les travaux de maintenance ou d'entretien.
- c. En cas de Défaut Technique du véhicule MAN, le client ne peut invoquer la garantie mobilité que si ce composant à l'origine du défaut technique fait partie de la livraison du véhicule MAN, qui a été livré au client par l'importateur ou l'organisation nationale de vente.

Un Défaut Technique qui n'a pas été causé par un dommage à une pièce dans le cadre de la livraison de l'importateur ou de l'organisation nationale de vente relative au véhicule MAN est exclu de la garantie mobilité. C'est également le cas si le véhicule MAN atteint un point de service MAN malgré un défaut technique, mais qu'il n'est pas possible de poursuivre son voyage pour des raisons techniques et/ou juridiques et que l'ordre de transport ne peut donc pas être exécuté.

- d. La garantie de mobilité s'applique en cas de Défaut Technique, à condition que les services de réparation aient été effectués par un partenaire de service MAN ou aient été préalablement coordonnés avec lui ou commandés par lui.



- e. La garantie de mobilité n'est valable que dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Roumanie et Turquie.
- f. Les conditions énoncées au point 3, points a) à e), des conditions doivent être remplies cumulativement pour pouvoir invoquer la garantie de mobilité.

#### 4. Avantages de la garantie mobilité

Dans le cas où le Client invoque la garantie de mobilité et que les conditions des points 2 et 3 des conditions sont remplies, l'importateur / l'organisation nationale de vente remboursera au client les coûts des services suivants fournis par l'opérateur partenaire de service MAN. La garantie de mobilité comprend les services suivants :

- a. Indemnité forfaitaire de déplacement ;
- b. Prise en charge des coûts de la voiture de dépannage (frais de déploiement sans limite de temps);
- c. Prise en charge des coûts du temps de travail du technicien en dépannage pour l'assistance routière sur site ;
- d. Petit équipement pour l'assistance routière sur place jusqu'à 50 euros ;
- e. Prise en charge des frais de remorquage pour le remorquage professionnel du véhicule MAN concerné, y compris la remorque, jusqu'au partenaire de service MAN le plus proche qui peut fournir un service au véhicule MAN concerné, à condition que le véhicule MAN ne puisse pas être réparé en état de conduite sur place et qu'il soit situé sur une route goudronnée utilisée pour les transports publics. Si, dans des cas exceptionnels, un remorquage vers un autre atelier est nécessaire, ces frais ne seront pris en charge qu'après accord par Mobile24,
- f. S'il n'est pas possible de remettre le véhicule MAN concerné en état de rouler chez le partenaire de service MAN le jour du défaut technique, les services de mobilité décrits plus en détail ci-dessous seront remboursés. Il n'existe pas de droit aux services de mobilité suivants si, en raison d'un cas de force majeure, le véhicule MAN n'est pas disponible ou ne peut pas être réparé à temps et/ou ne peut pas être réparé le jour où le défaut technique est survenu :
  - i. Prise en charge du coût d'un véhicule de remplacement : pour les Véhicules 4x2, une indemnité forfaitaire de dépannage de 600 € ;
  - ii. Pour les Véhicules 6x2, une indemnité de panne fixe de 700 € ;
  - iii. Pour les véhicules de la série Neoplan "Skyliner", une indemnité de panne forfaitaire de 1000 € ;

par jour de panne (à partir du jour de la panne, mais au maximum pour un total de 3 jours consécutifs par sinistre, y compris les dimanches et les jours fériés). Si une réparation du véhicule a lieu sur le lieu de la panne et que cette réparation dure jusqu'au lendemain, il n'y a pas de droit à une indemnité forfaitaire de panne. Si le garant se voit proposer un véhicule de remplacement et qu'il accepte cette offre, le droit à l'indemnité forfaitaire de dépannage s'éteint.

#### 5. Exclusions de la garantie de mobilité

- a. La garantie de mobilité ne couvre pas les frais d'entretien et de réparation du Véhicule, ni les travaux d'entretien et de réparation des accessoires, des installations, des transformations et de la superstructure du véhicule MAN, sauf si cela est expressément convenu dans la garantie mobilité. Il en va de même pour les frais de déchargement ou de rechargement du Véhicule.
- b. La garantie mobilité ne s'applique pas à un Défaut Technique résultant d'un dommage dont l'importateur / l'organisation nationale de vente n'est pas responsable.  
En particulier, la garantie mobilité ne s'applique pas en cas de Défauts Techniques :
  - i. à la suite d'un accident, c'est-à-dire de dommages externes
  - ii. à la suite d'une intention ou d'une négligence grave de la part du Client ou de son employé ou auxiliaire. Il y a négligence grave en particulier, mais pas exclusivement, si le carburant incorrect ou inapproprié est utilisé dans le Véhicule, si le réservoir a été vidé, si la batterie du démarreur a été déchargée en raison d'une circonstance pour laquelle l'importateur / l'organisation de vente nationale n'est pas responsable ou si la clé du véhicule est perdue ou cassée ;
  - iii. à la suite d'actes intentionnels ou malveillants ;
  - iv. à la suite d'une mauvaise utilisation du véhicule MAN ;



- v. à la suite d'un incendie ou d'une explosion qui ne provient pas du véhicule MAN ou qui a été causé par un composant MAN ou qui n'est pas imputable à un partenaire de service MAN ou à l'importateur/organisation de vente nationale ;
- vi. en raison d'un cas de Force Majeure ;
- vii. en raison de chutes de pierres ou de dommages causés par des pierres ;
- viii. à la suite de la participation à un ou plusieurs événements de course, y compris les sorties d'entraînement associées ;
- ix. à la suite d'une mauvaise utilisation du véhicule MAN concerné (par exemple, exposition à des charges par essieu ou de remorque supérieures à la charge autorisée par essieu ou remorque déclarée par le MTB SE) ;
- x. en raison du non-respect des spécifications (dimensions et poids) du véhicule MAN ;
- xi. à la suite d'une modification de la conception initiale du véhicule (par exemple, réglage, mise à niveau, conversion, etc.) ou de l'installation de pièces ou d'accessoires tiers (par exemple, systèmes à double carburant), à moins que ces modifications n'aient été certifiées et/ou approuvées par le MTB SE ;
- xii. à la suite d'une remorque défectueuse ;
- xiii. à la suite de toute forme de manipulation avec le compteur kilométrique ou le tachygraphe ;
- xiv. à la suite de services de réparation ou d'entretien incorrects non effectués par un partenaire de service MAN ;
- xv. à la suite de l'utilisation de paraffine ou de carburant contaminé et/ou d'Ad Blue ;
- xvi. en raison de dommages aux pneus ou aux masses d'équilibrage ;
- xvii. en raison du non-respect des exigences légales modifiées ou nouvelles depuis la première immatriculation du Véhicule.

## 6. Procédure pour invoquer la garantie de mobilité

- i. Les services fournis par la garantie mobilité ne peuvent être fournis que si le Client les sollicite auprès du prestataire de service MAN le plus proche autorisé à intervenir sur le véhicule MAN concerné. Le Client peut également invoquer la garantie mobilité sur le numéro de téléphone mobile24 suivant :
  - 00800 66 24 53 24 (fixe)
  - +49 180 53 53 53 33 0
- ii. Les frais encourus par le client doivent être soumis avec les factures correspondantes au prestataire de service MAN, qui traitera le Défaut Technique. Le prestataire de service MAN réglera les frais occasionnés par l'appel de la garantie de mobilité auprès de l'importateur/de l'organisation nationale de vente remboursera au Client les frais couverts par la garantie mobilité.
- iii. Afin de recevoir la somme forfaitaire pour l'indemnité liée à l'immobilisation, le Client doit soumettre une note de débit ou une facture au partenaire de service MAN, qui est responsable de la réparation du Défaut Technique. La note de débit ou la facture doit contenir au moins les informations suivantes : le montant de la redevance de statu quo, le numéro de châssis, la date à laquelle le Défaut Technique est survenu et l'indisponibilité calculée du véhicule MAN en jours à compter de la date à laquelle le Défaut Technique est survenu. La note de débit ou la facture doit être soumise par le Client au plus tard 60 jours après la fin de la réparation.

## 7. Changement de propriétaire du véhicule MAN

La garantie de mobilité est liée au Véhicule concerné. En cas de changement de propriétaire, la garantie de mobilité reste en vigueur, sous réserve que les conditions soient remplies.

## 8. Droit applicable et juridiction compétente

Le droit belge s'applique à la garantie mobilité et à ses conditions générales. Tous les litiges survenant en relation avec ou en relation avec la garantie mobilité et/ou ses Conditions Générales sont soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles.